Office de la langue française

Rapport annuel 1999-2000

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Québec

Ce rapport a été rédigé à
l'Office de la langue française.

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1500D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec) G1N 2E5

Dépôt légal — 2000
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-551-19392-3
ISSN 0707-1795
© Gouvernement du Québec, 2000
Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation des Publications du Québec.

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11, art. 119), je suis heureuse de vous transmettre le rapport des activités de l'exercice 1999-2000 de l'Office de la langue française. Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de l'Office et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française,

Louise Beaudoin

Québec, octobre 2000

Madame Louise Beaudoin
Ministre responsable de l'application
de la Charte de la langue française
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 119 de la Charte de la langue française, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des activités de l'Office de la langue française au 31 mars 2000.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente,

Nicole RENÉ

Montréal, octobre 2000

Madame Nicole René
Présidente
Office de la langue française
Montréal

Madame la Présidente,

Pour donner suite au mandat de vérification interne qui a été confié au service, nous avons examiné le contenu du rapport annuel de l'Office pour l'exercice terminé le 31 mars 2000. Notre examen a consisté essentiellement à revoir la table des matières afin de l'axer sur les résultats attendus selon le plan de développement triennal, à nous assurer que les résultats présentés sont cohérents et corroborés par d'autres sources (p. ex., le plan de développement triennal 1998-2001, le tableau de bord de gestion et autres documents), à suggérer, au besoin, des liens plus explicites avec les objectifs stratégiques de l'organisme et, enfin, à participer au comité de lecture et fournir des commentaires.

Nous sommes en mesure de conclure que ces résultats, ainsi que les explications connexes, plus particulièrement ceux que l'on peut lire dans les troisième, quatrième et cinquième parties du *Rapport annuel 1999-2000* de l'Office, nous paraissent plausibles.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, mes salutations distinguées.

Le chef du Service de la recherche et des ressources documentaires,

Pierre Bouchard

Montréal, juillet 2000

Table des matières

Rapport de la présidente 13

Première partie
Office de la langue française 17

I.- Mission 17

II.- Organisation 17

III.- Corps administratif 17

A. Direction de la francisation (DF) 17

B. Direction des services linguistiques (DSL) 17

C. Direction de l'information et de l'administration 18

IV.- Organigramme 30

V.- Objectifs stratégiques du Plan de développement triennal 18

Deuxième partie
Politique linguistique de l'Office de la langue française 19

Troisième partie
Direction de la francisation 21

I.- Francisation des entreprises 21

A. Francisation des entreprises non certifiées et dont le programme de francisation est en cours depuis plus de dix ans (programme approuvé avant le 31 mars 1989) 21

B. Évolution de la certification des entreprises 1990-2000 21

C. Maintien du statut du français dans les entreprises certifiées 22

D. Promotion du français auprès des entreprises de 10 à 49 personnes 22

E. Le français dans les technologies de l'information 23

F. Traitement des plaintes 24

II.- Francisation de l'Administration 25

A. État de la certification des organismes de l'Administration 25

B. Encadrement et suivi de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 25

C. Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information 26

D. Politique sur les marchés publics 26

III.- Plans de services en français dans le domaine de la santé 27

IV.- Programme de soutien financier de l'État pour l'accroissement de la participation des travailleurs et travailleuses au processus de francisation 27

Quatrième partie
Direction des services linguistiques 29

I.- Production linguistique et terminologique 29

A. Système d'information de gestion 29

B. Priorité aux technologies de l'information 32

C. Veille technologique dans les secteurs de pointe 32

D. Stratégies de développement du *Grand dictionnaire terminologique* 32

E. Révision de la méthodologie de travail et de politiques linguistiques 32

F. Inventaire des terminologies sur le Web et des travaux de terminologie imprimés 32

G. Participation aux activités de normalisation et de coopération sur le plan international 33

H. Création de banques virtuelles de textes 33

II.- Diffusion et assistance linguistiques et terminologiques 33

A. Mise à jour du fonds du *Grand dictionnaire terminologique* 33

B. Révision orthotypographique et grammaticale des fiches de terminologie 33

C. Diffusion gratuite du *Grand dictionnaire terminologique* dans Internet 34

D. Commercialisation du *Grand dictionnaire terminologique* 34

E. Assistance linguistique et terminologique 34

F. Publications terminologiques 35

Cinquième partie
Direction de l'information et de l'administration 37

I.- Service des communications 37

A. Francofête, du 18 au 26 mars 2000 37

B. Dictée des Amériques 39

C. Renseignements et accueil 39

D. Publications 39

E. Site Internet 39

F. Campagne d'information 40

II.- Service de l'administration 40

A. Perfectionnement, classification et recrutement 40

B. Protection des renseignements personnels 41

C. Activités diverses et effectif 41

D. Finances et ressources matérielles 42

III.- Service de l'informatique 42

A. Passage à l'an 2000 42

B. Renouvellement et mise à niveau 42

C. Assistance technique 43

IV.- Service de la recherche et des ressources documentaires 43

A. Études et recherches 43

1.- Renouvellement et élargissement de l'offre de service en francisation des technologies de l'information 43

2.- Intégration linguistique des allophones 43

3.- Permanence de la francisation 44

4.- Application de la politique linguistique gouvernementale 44

5.- Augmentation de l'efficacité et de l'efficience de l'Office 44

6.- Positionnement de l'Office comme chef de file pour ce qui est du rayonnement du français 45

B. Gestion des ressources documentaires 45

C. Gestion documentaire 46

V.- Soutien administratif, technique et juridique aux membres de l'Office et conseil juridique aux directions de l'Office, à la Commission de toponymie et à la Commission de protection de la langue française 46

A. Soutien administratif et technique 46

B. Conseil juridique 46

C. Décisions de l'Office sur la langue du travail (article 46) 46

VI.- Évaluation de la connaissance du français 47

A. Examen de français 47

B. Permis temporaires et permis restrictifs 48

C. Refonte de l'examen 48

D. Autres activités 48

VII.- Coopération internationale 49

A. Coopération bilatérale et multilatérale 49

B. Réseau international francophone d'aménagement linguistique 50

Annexes

Annexe I Entreprises et organismes de 10 à 49 personnes qui ont reçu une aide financière 51

Annexe II Principales réalisations des trois centrales syndicales en 1999-2000 53

Annexe III Lauréats des Mérites du français 2000 55

Annexe IV Lauréats des prix Jacques-Bouchard, le français dans la publicité 2000 57

101-01388/

Membres de l'Office

Mesdames	Nicole René, présidente
	Denise Deshaies
	Nunzia Iavarone
Messieurs	Fernand Daoust
	Gilles Dulude
	Michel Grant
	Colin Longpré

Rapport de la présidente

L'Office de la langue française soulignera, dans quelques mois, le quarantième anniversaire de sa création. En effet, depuis 1961, l'Office a été le maître d'œuvre de l'application des diverses législations linguistiques du Québec, dont la Charte de la langue française qui a marqué profondément l'évolution de notre société. Ces décennies sont jalonnées de succès qui ont permis le développement d'une conscience et d'une certaine sécurité linguistiques collectives – situation tout à fait nouvelle ici –, mais également de difficultés énormes et de défis qu'il convient de rappeler, à quelques mois des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française.

L'Office a le mandat de généraliser l'utilisation du français au travail, aussi bien dans l'Administration que dans les entreprises, et de conduire la politique québécoise en matière de recherche linguistique et terminologique. Il va de soi que ce mandat évolue constamment, étant donné l'influence qu'exerce l'anglais sur le français au Québec. En 1977, le législateur avait prévu que la Charte de la langue française aurait un effet limité dans le temps, puisqu'on entrevoyait que la certification des entreprises serait réalisée au plus tard le 31 décembre 1983. Cette première vision a dû être rapidement corrigée. Malgré les acquis certains de la francisation dus aux efforts de l'Office, tant sur le plan du statut du français que sur le plan de l'aménagement du corpus linguistique, un travail énorme reste à faire et de nouveaux défis se sont imposés à nous. Les nouvelles technologies de l'information, l'explosion d'Internet, l'accroissement du nombre d'immigrants et leur intégration à la société d'accueil, la mondialisation des marchés et la fusion des entreprises sont autant d'éléments qui ont ajouté de grandes difficultés aux responsabilités dévolues initialement à l'Office à l'égard de la langue du travail et des communications. Loin de voir son rôle et ses tâches diminuer en nombre et en complexité, l'Office a dû s'adapter et concevoir des stratégies et des moyens originaux pour résoudre des problèmes inédits.

L'ampleur de la tâche s'est accrue tant pour la recherche linguistique et terminologique que pour la francisation, qui implique un suivi constant de façon à s'assurer de la permanence du statut du français dans les entreprises et dans l'Administration. Les questions relatives au non-respect des dispositions de la Charte, que l'Office traite dans le cas des entreprises de 50 employés et plus alors que la Commission de protection de la langue française concentre son intervention sur les plus petites entreprises, ont également pris une ampleur considérable.

La recherche linguistique et terminologique

Au cours des dernières décennies, l'implantation de la terminologie française dans les milieux de travail a été rendue possible par l'élaboration et par la diffusion de nombreuses publications de l'Office (lexiques, vocabulaires, affiches, etc.), par la diffusion de la Banque de terminologie du Québec qui sera mise en ligne en septembre 2000 sous le nom de *Grand dictionnaire terminologique* (GDT), et enfin par les services d'assistance linguistique donnés à plusieurs dizaines de milliers d'usagères et d'usagers chaque année. Ces travaux ont contribué de façon importante à l'atteinte des résultats prévus par la Charte de la langue française, tant dans les entreprises et dans l'Administration qu'auprès du grand public. Dans la plupart des cas, l'atteinte du statut du français exigé par la Charte dépend de la disponibilité de la terminologie française. Les succès de l'Office en cette matière sont dus également à l'action des partenaires importants qu'ont été les services linguistiques des entreprises et des organismes de l'Administration.

Toutefois, la portée de ces succès a été atténuée, voire battue en brèche, dans plusieurs secteurs, sous l'influence conjuguée de la mondialisation de l'économie et des difficultés qu'elle a entraînées, du renouvellement des technologies et de l'utilisation généralisée des nouvelles technologies de l'information (TI) dans toutes les sphères d'activité économique et dans la vie quotidienne de l'ensemble de la population. À titre d'exemple, les TI sont le nouveau terrain d'influence de l'anglais, ce qui se traduit par un emprunt massif de termes anglo-américains qui se répercutent dans tous les domaines de l'activité humaine, dans la mesure où seulement 4 % du contenu d'Internet est en français, sans parler du contenu des systèmes informatiques des entreprises et des organismes de l'Administration.

Alors que de nouvelles donnes sollicitent un effort considérable pour le renouvellement des terminologies, on observe au Québec une diminution constante, depuis plus d'une décennie, des ressources consacrées à l'aménagement des terminologies. En effet, après le désintérêt manifeste du milieu universitaire pour la terminologie et l'aménagement linguistique, la plupart des entreprises et des organismes de

l'Administration ont aboli leurs services linguistiques, ce qui prive l'Office d'un précieux partenariat, ces services ayant été ses alliés naturels dans la production et la diffusion terminologiques, ainsi que dans l'implantation d'un français de qualité. De plus, l'Office lui-même a été amené à diminuer les effectifs et les ressources affectés au développement des produits terminolinguistiques et à imposer des frais pour ses services d'assistance linguistique personnalisée. Cette tarification lui a par contre permis d'étendre à l'ensemble du Québec l'accès gratuit au Téléphone linguistique et d'en d'enrichir le contenu. Les ressources actuelles de l'Office permettent difficilement d'assurer la mise à jour et le renouvellement du contenu du *Grand dictionnaire terminologique* dans tous les domaines qui font l'objet de demandes. Seuls quatre grands secteurs (technologies de l'information, sciences de la santé, tronc commun industriel et tronc commun de gestion) ont fait l'objet d'interventions importantes au cours des dernières années.

Quant aux publications terminologiques qui ont contribué à la réputation nationale et internationale de l'Office, leur élaboration et leur mise à jour ont été suspendues, au profit de l'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique*. L'Office a donc fait porter tous ses efforts de production et de diffusion terminologiques sur *Le grand dictionnaire terminologique*, qui a été commercialisé par une entreprise privée au cours des trois dernières années, tant dans Internet que sur cédérom dans toute la francophonie. Mais le coût élevé des abonnements a contribué à limiter le marché, même si ce produit a connu une diffusion sans précédent sur les plans national et international.

Malgré toutes ces contraintes, l'Office pense avoir fait un grand pas vers son objectif de faire du *Grand dictionnaire terminologique* un ouvrage de référence incontournable au Québec, voire dans la francophonie, dans les secteurs des TI, des sciences de la santé et des troncs communs industriel et de gestion. En effet, il s'est donné les moyens de produire « juste à temps » des terminologies de qualité, adaptées aux contextes de travail auxquels elles sont destinées, et de rendre accessible le contenu actuel et futur du GDT à de nouveaux publics, tels les spécialistes de la communication et de la rédaction. L'Office envisage maintenant de rétablir la gratuité de certains produits et services au moyen d'Internet. *Le grand dictionnaire terminologique* et d'autres produits linguistiques y seront diffusés gratuitement et selon une formule très conviviale afin de joindre le grand public dans Internet, à partir du 1er septembre 2000. En complément, l'Office prévoit la création d'un service gratuit d'assistance terminologique de première ligne, qui sera offert exclusivement par courriel aux usagères et usagers québécois du GDT.

En outre, l'Office définira et mettra en œuvre une stratégie d'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique* à la fois axée sur les besoins et fondée sur la rétroaction du public utilisateur du GDT (principalement dans Internet), sur la veille néologique dans les secteurs les plus stratégiques des nouvelles technologies et sur la mise à jour des domaines et des termes les plus demandés par les usagers. Enfin, l'Office concevra un portail linguistique donnant accès à de nombreux produits linguistiques qui serviront de complément au *Grand dictionnaire terminologique* sur le Web : ouvrages lexicographiques, correcteurs grammaticaux et orthotypographiques, inventaires des ouvrages terminologiques, répertoire des sigles, grammaires, etc.

Cette façon d'entrevoir l'avenir découle d'un choix stratégique innovateur, susceptible d'avoir des retombées importantes sur l'utilisation du français technique au travail, dans le commerce et dans les affaires. Ce choix est dicté à l'Office par les ressources qu'il a à sa disposition, mais il est conscient que le mandat global que le législateur lui a confié, soit de définir et de conduire la politique québécoise en matière de recherche linguistique et terminologique, commanderait des interventions plus diversifiées et de plus grande envergure.

La francisation des entreprises

La tâche principale de l'Office – la francisation des entreprises comptant 50 personnes ou plus – s'est sans cesse accrue avec les années. Ainsi, alors qu'au 31 mars 1981, on comptait 4018 entreprises employant 50 personnes et plus au Québec, on en comptait 4912 au 31 mars 2000, soit une augmentation de 22,2 %.

Au cours des ans, les entreprises se font et se défont, se regroupent, voient leurs modes de fonctionnement et de production changer considérablement (informatique et révolution numérique obligent), leurs fournisseurs, leurs clients et leurs actionnaires se diversifier et s'internationaliser, leurs dirigeants changer... Cette réalité exige une vigilance et des efforts constants de la part de l'Office, plus particulièrement dans les secteurs d'activité où les progrès du français sont très lents et les acquis difficilement maintenus. Et c'est sans compter les nombreuses entreprises qui s'inscrivent chaque année à l'Office et s'engagent du même coup dans un processus de francisation de leurs activités.

Le nombre d'entreprises qui ont reçu leur certificat de francisation a augmenté de 5 % au cours des deux dernières années, ce qui est nettement supérieur aux résultats obtenus au cours des sept années précédentes. L'Office devra cependant accentuer ses efforts et concentrer son action sur les entreprises dont le programme de francisation est en cours depuis trop

longtemps, en particulier les 250 qui appliquent un programme de francisation depuis plus de dix ans et constituent, de ce fait, les entreprises qui demandent le plus d'efforts et de temps.

En outre, l'Office doit s'assurer que le statut du français se maintient dans les 3300 entreprises certifiées qui doivent lui transmettre le rapport triennal exigé par la loi. Ce rapport, qui fait état de l'évolution de la situation du français dans l'entreprise, permet à l'Office de convenir de mesures de redressement pour une entreprise où la situation du français se serait détériorée au cours des années. La totalité des entreprises qui avaient à fournir à l'Office un rapport sur l'évolution de l'utilisation du français, trois ans après l'obtention du certificat de francisation, l'ont fait.

Les nouvelles technologies et l'utilisation de plus en plus importante d'Internet, où la présence envahissante de l'anglais est bien réelle, posent de nouveaux défis à la francisation des milieux de travail et des communications. L'utilisation du commerce électronique pose aussi, pour la même raison, de nouveaux problèmes. L'Office a ainsi dû réorienter ses interventions auprès des entreprises pour s'assurer qu'elles acquièrent et utilisent des logiciels et du matériel informatique en français. L'Office a également entrepris des démarches auprès des fabricants de matériel et de logiciels pour les inciter à fournir des produits en français aux consommateurs québécois, mais aussi auprès des ministères et organismes de l'État québécois pour qu'ils se procurent les versions françaises et utilisent ainsi leur pouvoir d'achat au profit de la francisation. De plus, l'Office vérifie annuellement dans quelle mesure les principaux détaillants de l'île de Montréal offrent des produits informatiques en français. La vérification faite en février et en mars derniers auprès de 31 détaillants d'importance indique que la présence du français dans les produits informatiques progresse très lentement et demeure toujours aussi précaire.

Une autre recherche réalisée dans les petites entreprises manufacturières (de 10 à 49 personnes) de la région métropolitaine de Montréal a permis de constater qu'un nombre significatif de ces entreprises (24,5 %) comptent actuellement un ou plusieurs gestionnaires qui ne connaissent pas le français. Il s'agit là d'une situation préoccupante, car, dans de tels environnements, il est difficile d'imaginer que l'on puisse travailler en français, les instructions de travail étant forcément données en anglais ou dans une autre langue. L'ampleur des problèmes observés dépasse ce que l'on pouvait prévoir, et on peut présumer que la situation n'est guère différente dans les autres secteurs d'activité économique qui feront l'objet d'une analyse au cours du prochain exercice. Il nous semble important d'attirer l'attention sur cette question et d'inviter les établissements concernés à faire de la formation linguistique des gestionnaires qui ne connaissent pas le français une priorité, puisque nous considérons ces derniers comme des relayeurs et des facilitateurs importants pour ce qui est de l'utilisation du français dans leur entreprise.

La formation professionnelle

L'Office ne saurait intervenir efficacement dans un milieu de travail sans, en même temps, établir un solide partenariat avec le milieu de la formation professionnelle. L'action en matière d'aménagement linguistique se doit d'être systémique, sinon elle est inefficace. Les terminologies spécialisées employées dans le milieu de la formation professionnelle et technique doivent être en français et ne pas diverger, pour l'essentiel, des terminologies utilisées dans les entreprises et dans l'Administration.

La formation professionnelle est également un milieu privilégié pour mettre en valeur et favoriser l'utilisation de logiciels et de matériel informatique en français. L'Office intervient également auprès des fabricants pour qu'ils accroissent l'offre de produits en français sur le marché québécois : ses démarches auprès des sociétés Autodesk et Adobe ont donné des résultats plus qu'encourageants. Par ailleurs, il poursuit intensivement ses interventions auprès du ministère de l'Éducation pour qu'il fournisse aux élèves des outils informatiques dans la langue de l'enseignement. Malheureusement, ce ministère ne nous a pas démontré qu'il était déterminé à influencer, selon ses compétences, les décisions des membres de son réseau, notamment en assortissant de clauses linguistiques le financement des achats d'équipements de nouvelles technologies. De plus, le ministère n'a pas les moyens, semble-t-il, de faire en sorte que la préoccupation linguistique soit prise en compte dans le processus de préparation des programmes, en dépit du fait que la réforme de l'enseignement mise sur la formation en français.

Le français dans l'Administration

En vertu de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, chaque ministère et organisme de l'État doit établir sa propre politique linguistique et la soumettre à l'Office. À cet égard, les interventions de l'Office auprès de l'Administration ont surtout porté sur l'encadrement et le suivi des politiques linguistiques dans les ministères et organismes gouvernementaux. La presque totalité des ministères et organismes visés ont soumis leur projet de politique à l'avis de l'Office, et les trois quarts d'entre eux ont mis en œuvre leur politique. L'Office a également vérifié l'application de cette politique en ce qui a trait à la

langue des sites Web de l'Administration et à l'obligation, pour chacun des ministères et organismes, de faire état de la mise en œuvre de sa politique linguistique dans son rapport annuel d'activité. On a constaté que ces sites respectent les exigences de la politique linguistique gouvernementale et que la très grande majorité des ministères et organismes rendent compte de l'application de leur politique linguistique dans leur rapport annuel.

La collecte de données sur l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, réalisée annuellement par l'Office et le Secrétariat du Conseil du trésor, a permis de constater qu'il n'y a que le tiers des versions d'AutoCAD qui sont installées en français dans les ministères et organismes. Le tiers des banques nominatives ne respectent pas non plus les caractéristiques du français, et un très faible pourcentage de ministères et d'organismes font usage des outils FRANCIS qui permettent de franciser intégralement les données nominatives. Compte tenu de ces résultats décevants, l'Office réaffirme le besoin d'intervenir auprès des ministères et organismes pour les amener à assurer véritablement l'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration.

Le droit des consommateurs

Pour favoriser le respect du droit du consommateur d'accéder à des produits en français, l'Office négocie, depuis quelques années, des ententes avec de grands fabricants qui ont moins de 50 employés au Québec, mais qui vendent et distribuent leurs produits par l'intermédiaire de détaillants. Cette démarche permet de régler à la source, chez le fabricant, les problèmes de non-conformité aux principales dispositions relatives à la protection du consommateur (étiquetage, guides d'utilisation, certificats de garantie, etc.). Cette démarche assure des résultats plus durables et elle a l'avantage de s'appliquer à l'ensemble des détaillants qui vendent ou distribuent ces produits non conformes. C'est ainsi que l'Office a obtenu des sociétés Nike et Reebok, entre autres, qu'elles francisent tous leurs produits et adoptent une politique de multilinguisme qui favorise tous les consommateurs.

C'est aussi dans cet esprit que l'Office travaille depuis quatre ans avec la Commission de protection de la langue française, avec laquelle il s'est associé récemment pour négocier et conclure des ententes avec les grands distributeurs de jeux électroniques sur console au Canada et au Québec. L'action de l'Office dans ce dossier a également nécessité la recherche de partenaires internationaux, que ce soit au Japon, en France ou au Mexique. Les résultats ne sont pas à la hauteur des efforts déployés, mais ils sont néanmoins concrets, et les démarches se poursuivent toujours. De concert avec la Commission de protection de la langue française et le Conseil québécois du commerce de détail, l'Office a aussi entrepris une démarche qui devrait normalement augmenter l'offre de produits de consommation conformes à la loi dans d'autres grands champs de consommation : les appareils électroménagers, les jeux et jouets parlants, ainsi que les films DVD.

Si la Charte de la langue française « reconnaît la volonté des Québécois d'assurer la qualité et le rayonnement de la langue française[1] », elle énonce des droits et des devoirs qu'il faut faire connaître et expliquer. Au cours des dernières années, l'Office a donc réalisé quelques campagnes d'information sur des dispositions de la Charte qui, à elles seules, n'ont pas pu atteindre l'ensemble des publics visés. Il importe qu'au cours des prochaines années l'Office ait les moyens de réaliser des campagnes d'information sur les grands axes de la Charte, comme la protection des droits des consommateurs ou le droit de travailler, d'être servi et d'être soigné en français. Si, comme l'écrit M^me^ Louise Beaudoin, ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française, « la langue française est le fondement de la cohésion de la société québécoise », il faudra donner à l'Office les moyens d'assumer pleinement ses responsabilités.

1. Préambule de la Charte de la langue française.

Première partie
Office de la langue française

I.- Mission

L'Office de la langue française est un organisme gouvernemental dont la mission est tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en guident l'application. L'article 100 de la Charte précise que l'Office est institué pour « définir et conduire la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie et pour veiller à ce que le français devienne, le plus tôt possible, la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises ».

En vertu de la loi, il a la responsabilité de s'assurer de la généralisation de l'usage du français et d'adopter une politique québécoise en matière de recherche linguistique et terminologique en établissant des programmes de production, de diffusion et d'assistance linguistiques et terminologiques, en instaurant un programme de recherches reliées à l'évaluation de programmes et à l'implantation du français, en normalisant et diffusant les termes et expressions qu'il approuve et en instituant des commissions de terminologie auprès des ministères et organismes. Il doit, de plus, élaborer des programmes de francisation, suivre leur application et délivrer des certificats de francisation.

Ses autres responsabilités consistent à administrer les examens de français que doivent passer certains candidats à l'admission aux ordres professionnels, à trancher des litiges concernant l'exigence de la connaissance d'une langue autre que la langue officielle pour accéder à un emploi ou à un poste, à reconnaître les sièges sociaux et les centres de recherche susceptibles de faire l'objet d'une entente particulière, à approuver les mesures, les critères et les modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle pour assurer que les organismes et services reconnus en vertu de l'article 29.1 offrent des services en français. Enfin, l'Office participe, dans le cadre de la coopération internationale, aux travaux des divers organismes internationaux et il gère les principales ententes de coopération dans le domaine linguistique et terminologique de même que dans le domaine du traitement informatique des langues.

II.- Organisation

L'Office de la langue française est constitué d'une entité collégiale formée de sept membres dont la présidente de l'organisme, qui approuvent les orientations de l'Office. Ses membres assument la responsabilité de l'ensemble des activités officielles concernant la francisation. Ils ont aussi la responsabilité de rendre des décisions en vertu de l'article 46 de la Charte de la langue française relativement au fait, pour certains employeurs, d'exiger une autre langue que la langue officielle pour accéder à un emploi.

III.- Corps administratif

Le corps administratif de l'Office est constitué de trois directions : la Direction de la francisation, la Direction des services linguistiques et la Direction de l'information et de l'administration.

A. Direction de la francisation (DF)

Cette direction a pour mandat d'assurer l'implantation du français dans les milieux de travail, du commerce et des affaires, notamment dans les entreprises qui emploient 50 personnes ou plus, et dans les organismes de l'Administration. Elle coordonne les interventions dans les technologies de l'information. Elle recommande l'approbation des mesures que doivent adopter les organismes reconnus en vertu de l'article 29.1 (ceux qui fournissent des services à une population en majorité non francophone), elle administre un programme de subventions à l'intention des centrales syndicales et également un programme d'aide financière aux entreprises qui emploient de 10 à 49 personnes.

B. Direction des services linguistiques (DSL)

Le rôle de cette direction est de mener la recherche linguistique et d'élaborer les produits et les services linguistiques et terminologiques nécessaires à l'implantation du français. Elle est notamment responsable de la gestion et de la mise à jour du *Grand dictionnaire terminologique*. La DSL est aussi responsable de la description des travaux à réaliser, de l'évaluation des projets soumis en ce qui concerne la production et la diffusion de la Banque de terminologie du Québec. Elle est chargée de la normalisation linguistique et terminologique ainsi que de l'assistance terminologique en vue de promouvoir l'utilisation et la qualité du français auprès des différents publics visés par la Charte. La direction assurait aussi jusqu'à récemment le secrétariat général du Réseau international de néologie et de terminologie (Rint) et du

Réseau international des observatoires de l'inforoute et du traitement informatique des langues (Riofil) qui ont fusionné, en 1999-2000, pour devenir le Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal).

C. Direction de l'information et de l'administration (DIA)

Cette direction est responsable des communications internes et externes; elle joue à cet égard un rôle de conseil auprès des autres unités administratives et de la direction de l'Office. Elle est aussi responsable de la production et de l'édition de publications, de la préparation et de l'organisation de la Francofête, de l'information du public relativement à l'application de la Charte de la langue française, ainsi que du soutien linguistique à la rédactrice ou au rédacteur de la Dictée des Amériques. La DIA réalise également des études et des recherches visant à évaluer les programmes d'activité ainsi que les services et les produits de l'Office. Elle assure la gestion de deux bibliothèques, qui fournissent une assistance au personnel, aux chercheurs spécialisés en terminologie et en traduction ainsi qu'au grand public, en plus de coordonner la gestion documentaire de l'organisme.

La direction conseille les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines, financières et informatiques. Elle élabore et implante divers programmes pour le personnel. Elle est, de plus, responsable de l'administration de l'examen de français que doivent passer certains candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels. Elle est chargée de l'installation et de l'exploitation du réseau informatique de l'Office, du développement et de l'implantation des systèmes d'information, ainsi que de l'assistance technolinguistique des autres directions en ces matières. Elle coordonne les activités de l'organisme dans le secteur des industries de la langue et intervient dans le domaine de la coopération internationale. Enfin, elle assure un soutien administratif et juridique aux membres de l'Office, à la Commission de protection de la langue française et à la Commission de toponymie.

IV.- Organigramme

On trouvera dans les pages centrales l'organigramme de l'Office de la langue française.

V.- Objectifs stratégiques du Plan de développement triennal

Dans son Plan de développement triennal 1998-2001, l'Office de la langue française s'est donné huit objectifs stratégiques qu'il convient de rappeler au début de ce rapport.

1. Assurer, dans les milieux de travail et de formation professionnelle, l'utilisation du français dans les technologies de l'information en donnant la priorité à ce qui a de l'impact sur le plus grand nombre d'utilisateurs.

2a. Réduire les délais de réalisation des programmes de francisation.

2b. Accélérer l'intégration linguistique des allophones dans les milieux de travail.

3. Assurer la permanence de la francisation dans les entreprises et l'Administration.

4. Favoriser l'usage du français dans les entreprises qui emploient entre 10 et 49 personnes dans la région de Montréal.

5. Faire du *Grand dictionnaire terminologique* une référence dans la francophonie dans les secteurs des technologies de l'information, des sciences de la santé, du transport automobile, des troncs communs industriel et de gestion.

6. Faire en sorte que l'Administration soit exemplaire en matière de francisation et de qualité du français.

7. Augmenter l'efficacité et l'efficience de l'Office.

8. Positionner l'Office comme chef de file en ce qui a trait au rayonnement du français.

Deuxième partie
Politique linguistique de l'Office de la langue française

Chaque ministère et organisme de l'Administration doit, conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue dans l'Administration, se doter d'une politique linguistique, créer un comité chargé de l'élaboration et de la mise en œuvre de cette politique et faire état de son application dans son rapport annuel d'activité.

Comité de la politique linguistique

Le comité de la politique linguistique de l'Office a été créé le 16 mars 1996. Il est composé de quatre membres représentant chacune des directions de l'Office ainsi que la Commission de toponymie. L'Office a, depuis cette date, procédé à l'analyse de sa situation linguistique, mis en œuvre et réalisé le plan de correction des éléments non conformes à la politique gouvernementale.

Au cours des trois dernières années, le comité a veillé à ce que le statut et la qualité du français à l'Office respectent intégralement l'esprit et la lettre de la politique tout en s'assurant que l'organisme exerce véritablement son rôle de chef de file et serve de modèle aux autres organismes de l'Administration. Le comité, qui s'est réuni deux fois en 1999-2000, a centré son action sur le maintien des acquis et la mise en place d'une structure de prévention pour faire en sorte que les produits et services mis à la disposition du personnel de l'Office soient conformes aux énoncés de sa politique linguistique.

Produits non conformes

Durant le présent exercice, douze produits ont fait l'objet d'une déclaration de non-conformité de la part du service responsable des achats à l'Office. Dans tous les cas, il s'agit d'équipements de bureau dont près de la moitié proviennent du même détaillant. Les correctifs nécessaires ont été apportés à deux de ces produits. Dans les autres cas, des démarches ont été entreprises pour que les fournisseurs règlent le problème à la source et qu'ils apportent les correctifs qui s'imposent à l'ensemble des produits de même nature qu'ils offrent sur le marché québécois.

Priorité à la francisation du matériel informatique

Dans ses vérifications, l'Office accorde une attention particulière à la francisation du matériel informatique et fait en sorte que son personnel utilise, dans tous les cas, la version française des logiciels lorsque cette version existe ou lorsqu'un produit équivalent est offert en français. À l'exception de l'achat de certains logiciels pour en vérifier la compatibilité des versions française et anglaise, l'ensemble des produits informatique d'usage courant et spécialisé achetés par l'Office, en 1999-2000, étaient en français.

L'Office fait également des interventions systémiques auprès des fabricants de logiciels pour accentuer et accélérer la francisation de leurs produits. C'est ainsi que les démarches de notre organisme auprès des fabricants Autodesk et Adobe ont donné des résultats fort encourageants et permis la mise en marché, au Québec, de la plupart de leurs produits en français.

De même, ses démarches auprès du Conseil du trésor pour la mise en place des mécanismes administratifs d'appui à la francisation des achats publics ont également porté des fruits, notamment dans le cas des technologies de l'information et des achats groupés. Maintenant, par exemple, le catalogue des logiciels du Fonds de fournitures et d'ameublement du Québec favorise et met nettement en valeur l'acquisition de la version française d'un logiciel lorsqu'elle existe sur le marché.

Résultats concluants

L'Office continue d'appliquer sa politique linguistique avec vigueur et rigueur, et les résultats obtenus l'incitent à suivre la direction qu'il s'est donnée et à maintenir la stratégie d'intervention qu'il a privilégiée.

Troisième partie
Direction de la francisation

I.- Francisation des entreprises

A. Francisation des entreprises non certifiées et dont le programme de francisation est en cours depuis plus de dix ans (programme approuvé avant le 31 mars 1989)

Afin de « réduire les délais de réalisation des programmes de francisation » (deuxième objectif stratégique), l'Office, à l'invitation de la ministre responsable de la Charte de la langue française, a poursuivi son action de redressement auprès des 244 entreprises dont le programme de francisation est en cours depuis plus de dix ans, de façon à rendre à terme à l'intérieur de trois ans l'ensemble de ces programmes. Une analyse de la situation des entreprises concernées a amené l'Office à faire certains constats importants. Entre autres, on remarque que la très grande majorité de ces entreprises (95 %) ont leur siège social dans la région de Montréal ou à l'extérieur du Québec, que les deux tiers appartiennent au secteur manufacturier et le quart, au secteur commercial. Enfin, l'analyse de la situation linguistique de ces entreprises a révélé que, dans plusieurs cas, tout ce qui relève de l'autorité locale de l'entreprise a été francisé, le reste étant plutôt du ressort du siège social, des fournisseurs et des clients établis à l'extérieur du Québec. Dans d'autres cas, il ne semble pas y avoir de solutions à court terme : la situation linguistique n'est plus à jour, l'analyse doit être refaite, et certains dirigeants font preuve d'un manque de volonté évident. En fait, le problème général de la plupart de ces entreprises découle de l'ouverture des marchés; dans ce contexte, il serait sans doute opportun de redéfinir ce que l'on entend par « généralisation du français ».

Les conseillers en francisation ont consenti des efforts importants pour faire avancer le dossier dans ces entreprises. Au cours de l'exercice, 13 d'entre elles ont été certifiées et 32 ont obtenu une dernière prolongation de programme, mais il reste toujours 199 entreprises où le dossier n'a pas évolué : dans cinq cas, devant un blocage manifeste, l'Office n'a eu d'autre choix que de suspendre le certificat d'application du programme de francisation.

B. Évolution de la certification des entreprises 1990-2000

Outre son objectif de rendre à terme, dans un délai de trois ans, les programmes de francisation en cours depuis plus de dix ans, l'Office souhaite faire progresser la francisation des entreprises : il vise une augmentation de 5 % du nombre d'entreprises certifiées au cours du prochain exercice.

En 1997-1998, le taux de certification a fléchi de façon marquée. Deux facteurs importants ont provoqué cette baisse du pourcentage d'entreprises certifiées : une action ciblant les entreprises de plus de 50 personnes qui omettent de s'inscrire à l'Office ainsi que le contexte économique favorable à la création de nouvelles entreprises. Ces facteurs ont contribué à faire passer de 9,6 % à 19,9 % la proportion des entreprises admissibles au processus de francisation. À cela s'ajoute le fait qu'au cours des quatre derniers exercices, les exigences auxquelles les entreprises doivent satisfaire avant d'obtenir leur certificat de francisation ont été rehaussées, particulièrement en ce qui concerne les technologies de l'information. À la fin de l'exercice 1999-2000, on comptait 3243 entreprises certifiées, soit un taux de certification général de 69,9 %. Le tableau suivant fait état de l'évolution des différentes étapes de certification dont il vient d'être question.

Pourcentage des entreprises selon les étapes de certification

Ensemble du Québec, 1991-2000
(au 31 mars 2000)

	Entreprises			
Année	Évaluation en cours	Programme en application	Certification obtenue	Total (Nbre)
1990-1991	10,5	16,0	73,5	4268
1991-1992	9,5	14,7	75,8	4259
1992-1993	9,4	15,1	75,5	4308
1993-1994	8,6	14,3	77,1	4234
1994-1995	9,1	12,8	78,2	4298
1995-1996	8,8	13,2	78,0	4226
1996-1997	9,6	13,8	76,6	4068
1997-1998	16,2	12,6	71,2	4128
1998-1999	16,9	11,5	71,6	4339
1999-2000	16,9	10,2	69,9	4638

De façon générale, mise à part la baisse de pourcentage observée entre 1996 et 1998, consécutive à l'opération de vérification auprès des entreprises certifiées depuis plus de trois ans (article 146 de la Charte de la langue française) – opération qui avait amené l'Office à radier un certain nombre d'entreprises qui avaient obtenu leur certificat –, le nombre d'entreprises certifiées augmente d'exercice en exercice. On note en effet, au cours des deux derniers exercices, une augmentation moyenne de 5 % des entreprises certifiées, ce qui représente un résultat nettement supérieur à ceux des exercices précédents, mais légèrement en deçà de l'objectif visé (6 %). Le tableau suivant fait état de cette progression et de la décroissance dont nous venons de parler.

Nombre d'entreprises selon les étapes de certification

Ensemble du Québec, 1991-2000 (au 31 mars 2000)

	Entreprises			
Année	Évaluation en cours	Programme en application	Certification obtenue	Total
1990-1991	449	684	3135	4268
1991-1992	404	626	3229	4259
1992-1993	405	651	3252	4308
1993-1994	364	606	3264	4234
1994-1995	389	549	3360	4298
1995-1996	370	558	3298	4226
1996-1997	389	561	3118	4068
1997-1998	667	520	2941	4128
1998-1999	735	497	3107	4339
1999-2000	923	472	3243	4638

Au cours de l'exercice 1999-2000, les membres de l'Office ont délivré 168 certificats de francisation. On constate aussi une augmentation importante d'inscriptions d'entreprises, qui dépassent de 35 % celles de l'exercice précédent. C'est ce qui ressort du tableau suivant.

Évolution du dossier de la francisation des entreprises

Réalisations de l'exercice 1999-2000 par rapport aux exercices 1997-1998 et 1998-1999

	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Inscription d'entreprises	472	291	393
Réception d'analyses linguistiques	264	304	310
Approbation de programmes	43	34	36
Délivrance de certificats	126	198	168

C. Maintien du statut du français dans les entreprises certifiées

Pour s'assurer que l'utilisation du français demeure généralisée dans les entreprises qui ont leur certificat de francisation, ce qui correspond au troisième objectif stratégique de son plan triennal, l'Office procède tous les trois ans à une vérification de la conformité à la Charte de la langue française. En vertu de l'article 146 de la Charte, les entreprises doivent fournir à l'Office un rapport triennal sur l'évolution de l'utilisation du français.

Les 77 entreprises toujours en activité qui ont obtenu le certificat de francisation au cours de l'année civile 1995 devaient produire leur rapport en 1999. À la fin de l'exercice 1999-2000, 76 de ces entreprises, soit 99 % du total, l'avaient déposé à l'Office.

Depuis que l'article 146 a été introduit dans la Charte, en décembre 1993, 2015 entreprises ont été appelées à déposer un premier rapport triennal : 2009, soit 99,7 % d'entre elles, l'avaient fait au 31 mars 2000. Sur l'ensemble des rapports reçus, 1909 (95 %) ont déjà été traités, et 442 (22 %) de ceux-ci ont amené l'Office à faire adopter par les entreprises concernées des mesures de redressement pour faire en sorte que leur situation linguistique soit conforme à la Charte.

D. Promotion du français auprès des entreprises de 10 à 49 personnes

Le programme d'aide financière aux milieux de travail de 10 à 49 personnes, mis sur pied pour faire suite aux recommandations du rapport Grant, en est à sa troisième année. Le budget annuel alloué à ce programme, qui était de 300 000 $ les deux premières années, a été réduit à 225 000 $ pour le dernier exercice.

En 1997-1998, 13 entreprises avaient reçu des subventions totalisant 272 000 $, et en 1998-1999, l'Office avait accordé une aide financière totalisant 202 600 $ à huit entreprises et organismes.

Au cours de l'exercice 1999-2000, l'Office, qui s'est donné comme quatrième objectif stratégique de favoriser l'usage du français dans les entreprises qui emploient entre 10 et 49 personnes dans la région de Montréal, a évalué ce programme et lui a donné de nouvelles orientations. Celles-ci tiennent compte, notamment, de la nouvelle offre de service pour les cours de français du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et de l'expérience des deux premiers exercices.

À l'hiver 2000, l'Office a lancé un troisième appel de propositions. Des 24 projets soumis, il en a retenu cinq pour lesquels une aide financière totalisant 171 600 $ est prévue. Les entreprises et les orga-

nismes dont le projet a été retenu (voir la liste à l'annexe I) ont reçu la première tranche de cette aide, qui représente 60 % du total.

En plus de ce programme, l'Office poursuit son intervention auprès des entreprises de 26 à 49 employés dans le cadre d'un projet pilote, dont les objectifs sont les suivants :

- amener les entreprises rencontrées à appliquer les éléments d'un programme de francisation adaptés à la situation des petites entreprises;
- veiller au respect des dispositions exécutoires de la Charte, notamment en ce qui concerne la langue du commerce et des affaires;
- évaluer les situations de dérogation et avoir recours, au besoin, à l'article 151 de la Charte qui permet d'inscrire les entreprises de moins de 50 personnes au processus de francisation;
- reconnaître les entreprises qui satisfont aux exigences de la Charte.

Ce projet ciblait, au départ, 298 entreprises de la région de Montréal dans des secteurs d'intervention prioritaires : l'automobile, l'aéronautique, l'électronique et les technologies de l'information. Les interventions auprès de ces entreprises ont débuté à l'automne 1997. Après une première épuration des dossiers, on a pris contact avec 252 entreprises et organisé des visites structurées qui ont entraîné 526 rencontres sur les lieux de travail.

Les entreprises devaient à cette occasion faire l'analyse de leur situation linguistique, avec l'aide des conseillers et conseillères de l'Office. Des 190 analyses linguistiques qui ont finalement été soumises et validées, cinq seulement ont reçu une mention de félicitations de la part de l'Office. Des correctifs ont été demandés aux 185 autres entreprises. Le projet sera évalué au cours de l'été 2000.

E. Le français dans les technologies de l'information

Compte tenu de l'omniprésence des technologies de l'information, l'Office s'est fixé comme premier objectif de son plan stratégique d'« assurer, dans les milieux de travail et de formation professionnelle, l'utilisation du français » dans ces technologies. Voici quelques-uns des moyens que l'Office a retenus pour y arriver.

1. Produits informatiques en français (PIF)

PIF est une base de données sur les produits informatiques en français et sur les concepteurs et distributeurs de logiciels. On y présente 1350 logiciels offerts en langue française dans différentes catégories d'application. La base, tenue à jour régulièrement, s'alimente auprès des concepteurs eux-mêmes et à partir des interventions des conseillers et conseillères de l'Office dans des entreprises employant 50 personnes et plus. À l'adresse électronique pif@olf.gouv.qc.ca, l'Office a reçu une centaine de demandes de renseignements sur ces logiciels ou de demandes d'ajouts de produits en français. PIF a été mis en service à l'intention du public dans le site Web de l'Office en juin 1999. Depuis lors, il y a eu 7500 sessions d'interrogation de la base.

2. Banc d'évaluation technolinguistique (Bétel)

Le groupe Bétel a pour double mission d'évaluer la capacité des logiciels à soutenir et à respecter intégralement le français dans toutes leurs composantes et d'étudier les divers problèmes de compatibilité soulevés par le personnel-conseil de l'Office entre diverses versions d'un même logiciel en différentes langues, ou entre un logiciel dans une langue et un logiciel complémentaire dans une autre langue. D'une part, l'évaluation conduit l'Office à décerner, s'il y a lieu, un sceau de qualité confirmant que le produit soumis correspond aux critères d'excellence établis. D'autre part, les études de compatibilité permettent d'établir des liens plus étroits avec les entreprises du Québec et avec les concepteurs des produits. L'expertise ainsi développée fait progresser la francisation des technologies de l'information en français dans l'ensemble des entreprises québécoises en démontrant l'équivalence fonctionnelle des logiciels en français par rapport aux logiciels en anglais.

Les logiciels suivants ont été évalués au cours de l'exercice :

— Windows 98;
— AutoCAD 2000;
— ReadIris, version 5.01 (logiciel de reconnaissance optique);
— Delrina Fax Pro, version 9 (logiciel de télécopie);
— Photoshop 5.5 (logiciel de retouche photo);
— Lotus Notes (évaluation partielle en fonction d'une implantation de la partie serveur par rapport à l'utilisation de courriers électroniques divers);
— Outlook 98 (évaluation partielle, fonctionnement sous Lotus);
— Exchange de Microsoft (évaluation partielle en fonction d'une implantation de la partie serveur par rapport à l'utilisation de courriers électroniques divers);
— SEE (logiciel pour le dessin de circuits électriques).

Parmi ces logiciels, voici ceux qui ont reçu le sceau de qualité :

— AutoCAD 2000;

— Photoshop 5.5;

— Delrina Fax Pro, version 9;

— Read Iris, version 5.01;

— SEE.

3. Interventions sectorielles

Certaines actions du groupe Bétel précèdent ou suivent des interventions de francisation ciblant des catégories de logiciels particuliers. Ce fut le cas cette année pour les logiciels de conception assistée par ordinateur (CAO) d'Autodesk et pour les logiciels d'éditique d'Adobe.

Dans le cas d'Autodesk, l'Office a diffusé le résultat positif d'une évaluation de la version française d'AutoCAD 2000 en s'adressant directement à de grands utilisateurs de ce produit et des autres produits d'Autodesk dans leur version en langue anglaise. Des démonstrations, avec le concours du concepteur de ce produit, ont été faites à Val-d'Or, Trois-Rivières et Québec. Les réponses aux questions et aux objections des participants ont été publiées dans la « Foire aux questions » (FAQ) du site Web de l'Office. Un suivi des rencontres démontre que plusieurs des décideurs qui y ont participé ont choisi d'acquérir AutoCAD 2000 en français.

Dans le cas des produits d'Adobe, l'Office, conjointement avec la Commission de protection de la langue française, a réussi à convaincre l'entreprise d'offrir au Québec toute sa gamme de produits d'éditique, dont la version française n'était jusqu'à maintenant offerte qu'en Europe. Une évaluation de plusieurs de ces produits par le Bétel est en cours.

F. Traitement des plaintes

Afin d'« assurer la permanence de la francisation dans les entreprises » (troisième objectif stratégique du Plan de développement triennal), l'Office a poursuivi le traitement des plaintes concernant les entreprises de plus de 50 employés, selon l'entente établie avec la Commission de protection de la langue française. Le personnel de l'Office a ainsi traité 1054 plaintes au cours de l'exercice.

Comme l'indique le tableau suivant, ces plaintes provenaient de toutes les régions du Québec : des 826 dossiers reçus (un dossier peut comporter plusieurs plaintes), 50,6 % provenaient de la région administrative de Montréal, 13,7 % de la région de la Capitale-Nationale et 12,3 % de la Montérégie. Les dossiers provenant des autres régions étaient nettement moins nombreux.

Dossiers de plaintes transmis à l'Office de la langue française selon la région (du 1er avril 1999 au 31 mars 2000)

	Dossiers reçus			
	1998-1999		1999-2000	
Région	**(Nbre)**	**(%)**	**(Nbre)**	**(%)**
Extérieur du Québec	19	1,6	7	0,8
Bas-Saint-Laurent	9	0,7	5	0,6
Saguenay–Lac-Saint-Jean	8	0,7	8	1,0
Capitale-Nationale	81	6,6	113	13,7
Mauricie	26	2,1	13	1,6
Estrie	34	2,8	18	2,2
Montréal	576	47,0	418	50,6
Outaouais	45	3,7	26	3,1
Abitibi-Témiscamingue	9	0,7	10	1,2
Côte-Nord	5	0,4	1	0,1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	5	0,4	9	1,1
Chaudière-Appalaches	5	0,4	10	1,2
Laval	107	8,7	41	5,0
Lanaudière	137	11,2	29	3,5
Laurentides	20	1,6	13	1,6
Montérégie	132	10,8	102	12,3
Centre-du-Québec	7	0,6	3	0,4
Total	**1225**		**826**	

Enfin, le tableau ci-dessous indique la répartition selon l'objet des plaintes reçues. On remarquera qu'elles ont surtout porté sur la langue du commerce et des affaires, notamment sur l'emballage et l'étiquetage – article 51 de la Charte – (39,9 %), les catalogues, brochures, dépliants, annuaires commerciaux et autres publications de même nature – article 52 – (13,5 %), ainsi que l'affichage commercial – article 58 – (10,2 %). Les plaintes relatives à la langue de l'Administration et celles relatives à la langue du travail ne dépassent pas 8,1 % et 7,3 % de l'ensemble des plaintes reçues au cours de l'exercice.

Plainte transmises à l'Office selon l'objet (du 1er avril 1999 au 31 mars 2000)

	Dossiers reçus			
	1998-1999		1999-2000	
Objet	(Nbre)	(%)	(Nbre)	(%)
Qualité du français	5	0,3	11	1,1
Langue de l'Administration	110	6,5	80	8,1
Ordres professionnels	4	0,2	4	0,4
Langue de travail	54	3,2	72	7,3
Services en français	41	2,4	45	4,5
Étiquetage	778	46,1	396	39,9
Catalogues	83	4,9	134	13,5
Langue des logiciels	295	17,5	21	2,1
Contrats	25	1,5	30	3,0
Formulaires	45	2,7	49	4,9
Affichage commercial	143	8,5	101	10,2
Raisons sociales	73	4,3	26	2,6
Règlements	24	1,4	16	1,6
Autre	6	0,4	7	0,7
Total	**1686**		**992**	

II.- Francisation de l'Administration

A. État de la certification des organismes de l'Administration

L'année 1999-2000 a vu la certification de 13 organismes de l'Administration. Ce résultat modeste, somme toute, s'explique en bonne partie par les efforts importants consacrés à l'application de la politique linguistique gouvernementale ainsi qu'à la révision des plans de services en français dans le domaine de la santé.

Au 31 mars 2000, sur un total de 2709 organismes de l'Administration, 2439 étaient certifiés. Il en restait donc 270 (10 %) en cours de francisation.

B. Encadrement et suivi de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

Il est utile de rappeler ici deux des objectifs stratégiques de l'Office, le troisième, qui est d' « assurer la permanence de la francisation dans les entreprises et l'Administration », et le sixième, qui est de « faire en sorte que l'Administration soit exemplaire en matière de francisation et de qualité du français ». C'est dans cette perspective que s'est poursuivie, en 1999-2000, la production d'avis sur les projets de politiques linguistiques. On a aussi fait le suivi de l'approbation de celles-ci par les ministères et organismes et de la mise en œuvre des politiques approuvées. Une activité de soutien auprès des comités permanents a été l'occasion d'examiner les difficultés auxquelles se heurtent les membres des comités et de déterminer divers moyens favorisant une mise en œuvre efficiente des politiques linguistiques.

Des 75 ministères et organismes ayant formé un comité permanent, 72 ont maintenant soumis un projet de politique linguistique, dont 71 ont fait l'objet d'un avis de la part de l'Office. Précisons que 49 ministères et organismes ont approuvé leur politique.

L'Office a par ailleurs continué à transmettre périodiquement la liste des entreprises non conformes au processus de francisation à près de 150 ministères et organismes pour faciliter l'application du point 22 (qui porte sur les exigences linguistiques relatives à

l'attribution de contrats et de subventions) de la politique linguistique gouvernementale. On peut maintenant consulter cette liste dans la section « Le français dans l'Administration » du site Internet de l'Office.

Le point 30 de la politique linguistique gouvernementale, qui prévoit que l'Office doit faire état de l'application de cette politique dans l'Administration, a donné lieu à deux activités de suivi.

Le premier suivi a consisté à analyser des sites Internet de ministères et organismes de l'Administration pour déterminer dans quelle mesure ils sont conformes à la politique linguistique gouvernementale : la vérification d'un échantillon de 35 sites gouvernementaux a porté sur 13 points. L'étude montre que, dans l'ensemble, les sites observés respectent l'esprit de la politique gouvernementale. Parmi ces sites, 12 sont exclusivement ou presque exclusivement en français. Dans les autres, les sections en français qui sont aussi accessibles dans d'autres langues le sont de façon distincte. Dans trois de ces derniers, le français et l'anglais ont approximativement la même importance. L'étude a aussi permis de constater que plusieurs éléments devraient être corrigés, notamment en ce qui a trait aux renseignements et aux formulaires destinés expressément aux entreprises et au multilinguisme de certaines pages d'accueil; il en est de même pour la langue de rédaction des hyperliens qui renvoient à des pages ou à des sites non francophones et pour celle des organigrammes où l'on trouve un certain nombre d'anglicismes connus, tels *corporatif, affaires corporatives, affaires publiques* (au sens de *relations publiques*), *support, exécutif, opérations* (au sens d'*exploitation* ou d'*activités*).

Au cours de la prochaine année, l'Office se propose de fournir aux responsables des ministères et organismes un guide qui les aidera à assurer la conformité linguistique des sites Web de l'Administration.

Le second suivi a porté sur l'application du point 29 de la politique linguistique gouvernementale, lequel prévoit que les ministères et organismes doivent faire état de l'application de leur politique linguistique dans leur rapport annuel d'activité. Ainsi, des 35 ministères et organismes qui avaient approuvé leur politique linguistique avant le 1er avril 1999, 30 se conformaient à cette exigence.

C. Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information

L'exercice 1999-2000 a constitué l'an deux d'une collecte de données faite conjointement avec le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). Cette opération se fait dans le cadre du dépôt du rapport annuel sur les TI (point 20 de la politique linguistique gouvernementale) et du Plan triennal en ressources informationnelles (PTRI). Une telle action simplifie la collecte de données et permettra de valider l'état d'avancement de la francisation des systèmes d'exploitation et du logiciel AutoCAD.

Cette année, les rapports ont été déposés dans une proportion de 95 % par les ministères et organismes budgétaires et non budgétaires (c'est-à-dire dont le budget, selon le cas, est voté ou non par l'Assemblée nationale). Il faut noter que 10 % des rapports déposés étaient incomplets. Un dépouillement préliminaire a permis de constater que le tiers des banques de données nominatives n'étaient toujours pas en mesure de respecter le français dans son intégralité, soit en assurant la présence des signes diacritiques (accents et cédilles). De plus, les résultats montrent que seulement le tiers des logiciels AutoCAD installés dans les ministères et organismes le sont en version française. Ces données indiquent bien la nécessité, pour l'Office, de continuer à intervenir pour garantir l'emploi et la qualité du français dans les technologies de l'information. Les organismes qui n'ont toujours pas déposé leur rapport sur les TI en date du 26 mai 2000 sont les suivants : le Commissaire à la déontologie policière, le Curateur public du Québec, le Musée d'art contemporain de Montréal, la Société du palais des congrès de Montréal, la Société générale de financement du Québec et la Société québécoise d'information juridique.

Toujours dans le cadre du suivi de la politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, le rapport final de l'exercice 1998-1999 a été déposé, en octobre dernier, au Secrétariat du Conseil du trésor. Quelques résultats intéressants ont été obtenus notamment sur le plan de l'avancement du français intégral, par exemple le fichier Gides qui permet l'identification des étudiants en français intégral depuis mai 1999.

L'Office a également déterminé des indicateurs linguistiques dans le cadre de l'élaboration de la nouvelle politique sur la gestion des ressources informationnelles, laquelle remplacera éventuellement la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information.

D. Politique sur les marchés publics

L'exercice 1999-2000 a été marqué par l'adoption, le 1er décembre 1999, de la Politique sur les marchés publics, qui remplace la politique d'achat du gouvernement. L'Office a été étroitement associé à l'élaboration de cette nouvelle politique dont la promotion du français est l'une des grandes orientations. De plus, il participera activement à sa mise en œuvre comme membre du comité de coordination, animé par la Direction des politiques de marchés publics du Secrétariat du Conseil du trésor.

III.- Plans de services en français dans le domaine de la santé

En septembre 1997, l'Office de la langue française a demandé aux organismes de santé reconnus, en vertu de l'article 29.1 de la Charte, comme fournissant leurs services en majeure partie à des non-francophones de procéder à une révision de leurs plans de services en français en raison de l'évolution de la situation dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Au cours de l'exercice 1999-2000, l'Office a poursuivi son travail d'analyse des plans de services et de suivi de leur application. Ainsi, 58 des 60 plans de services demandés (97 %) ont été reçus à ce jour et ont été analysés par l'Office : 26 ont fait l'objet d'une demande de renseignements complémentaires et 30 ont été approuvés par les membres de l'Office. Une étude, dont le rapport paraîtra au cours du prochain exercice, a aussi été réalisée afin de s'assurer que tous les francophones ont accès à des services de qualité en français, dans les organismes de santé reconnus comme fournissant leurs services en majeure partie à des non-francophones (voir aussi à la page 44 du présent rapport).

IV.- Programme de soutien financier de l'État pour l'accroissement de la participation des travailleurs et travailleuses au processus de francisation

Ce programme, en vigueur depuis 1985-1986, vise à encourager et à subventionner des projets de francisation réalisés par les trois centrales syndicales suivantes :

— la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ);

— la Confédération des syndicats nationaux (CSN);

— la Centrale des syndicats démocratiques (CSD).

On trouvera à l'annexe II les principales réalisations, pour l'exercice 1999-2000, de ces trois centrales auxquelles l'Office avait demandé de donner la priorité à la relance des comités de francisation et à la francisation des technologies de l'information. Par ailleurs, les centrales ont maintenu la publication de bulletins et chroniques linguistiques, et elles ont collaboré aux activités de l'Office dans le cadre de la Francofête.

Voici les subventions accordées annuellement aux centrales syndicales.

	CSD	CSN	FTQ	TOTAL
1990-1991 à 1993-1994	37 500 $	62 500 $	150 000 $	250 000 $
1994-1995 à 1999-2000	33 750 $	56 250 $	135 000 $	225 000 $

Quatrième partie
Direction des services linguistiques

L'Office de la langue française définit et conduit la politique québécoise en matière de recherche terminologique et linguistique. Il planifie ses recherches de façon à doter le français des ressources nécessaires pour qu'il devienne la langue effective des communications, du travail, du commerce et des affaires dans l'Administration et dans les entreprises, tout en tenant compte des grands défis que présentent, en 2000, l'innovation technologique et la mondialisation. Pour réaliser sa mission, l'Office a fait de sa banque de terminologie le centre nerveux de production, de gestion et de diffusion de la terminologie qu'il désire véhiculer au Québec et dans la francophonie. L'Office souhaite contribuer ainsi au développement du français en tant que langue de communication internationale.

C'est à la Direction des services linguistiques (DSL) que revient principalement la responsabilité du programme de production, de diffusion et d'assistance linguistiques et terminologiques de l'Office. La direction a assumé également le secrétariat général du Réseau international de néologie et de terminologie (Rint) jusqu'à sa fusion avec le Réseau international des observatoires francophones de l'inforoute et du traitement informatique des langues (Riofil)[1]. Elle a aussi coordonné, jusqu'en mars 2000, les activités du comité de la politique linguistique de l'Office.

Dans son Plan de développement triennal 1998-2001, l'Office s'est donné comme cinquième objectif stratégique de « faire du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) une référence pour la francophonie dans les secteurs des technologies de l'information (TI), des sciences de la santé, du transport automobile ainsi que des troncs communs industriel et de gestion ».

Le grand dictionnaire terminologique est l'appellation commerciale de la Banque de terminologie du Québec (BTQ). Il s'agit d'un vaste dictionnaire anglais-français informatisé de plus de 3 000 000 de termes et d'un répertoire de plus de 13 000 références à des ouvrages terminologiques (vocabulaires, lexiques, etc.) dont une des langues est le français. *Le français au bureau*, la publication la plus vendue de l'Office, est le troisième volet de ce grand ensemble terminolinguistique.

1. Voir à ce sujet le point VII (Coopération internationale), de la cinquième partie de ce rapport, page 49.

Pour atteindre cet objectif stratégique, la DSL a déployé un ensemble d'activités qui touchent tous les aspects de la production, de la diffusion et de l'assistance linguistiques et terminologiques.

I.- Production linguistique et terminologique

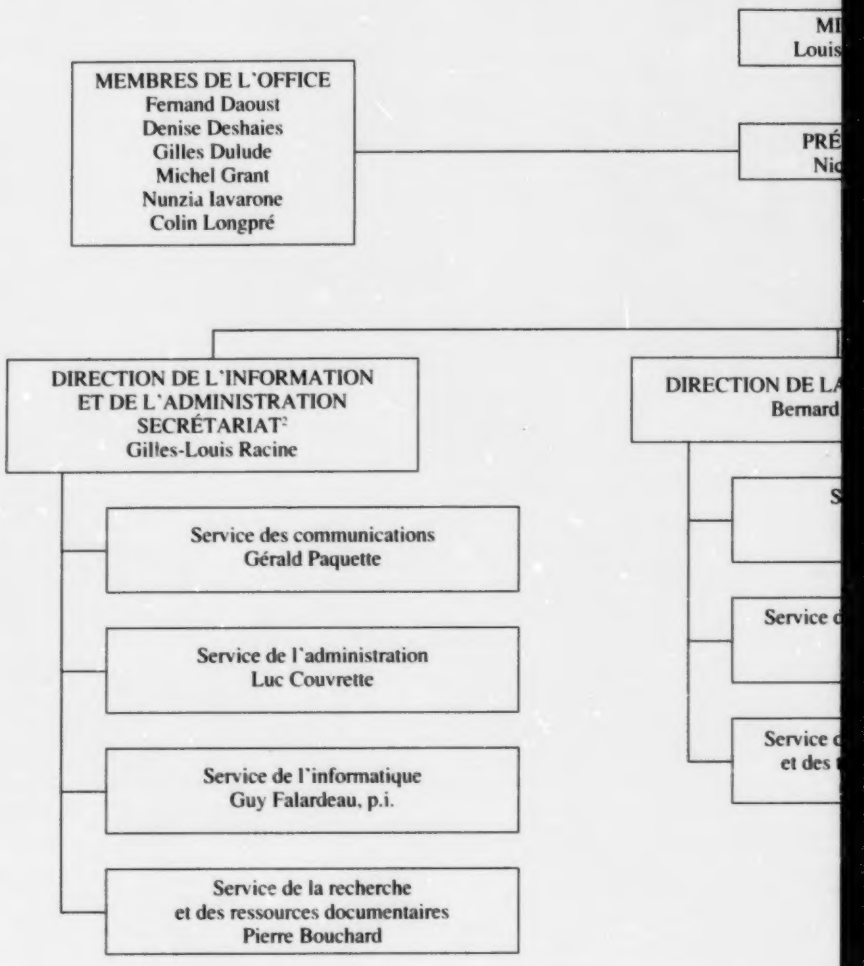
La production linguistique et terminologique reflète un volet de la stratégie d'intervention linguistique retenue depuis les années 70 par l'Office, qui l'a adaptée ces dernières années à la problématique de la mondialisation et de la croissance phénoménale des nouvelles technologies. L'instrumentation linguistique et terminologique est considérée comme une assistance indispensable à la francisation des milieux de travail, ainsi qu'à la promotion de l'usage et de la qualité du français. Pour conserver, consolider et développer sa position comme langue commune et langue de convergence au Québec, mais aussi, dans une certaine mesure, comme langue d'échanges internationaux, le français doit pouvoir évoluer et exprimer toutes les notions et toutes les réalités contemporaines.

Deux objectifs opérationnels touchant la production et la diffusion terminologiques doivent être atteints dans le cadre du plan triennal. Le premier s'énonce comme suit : « Produire juste à temps des terminologies de qualité, adaptées socialement et culturellement aux contextes de travail auxquels elles sont destinées. » Cette section rend compte des activités qui visent à atteindre cet objectif.

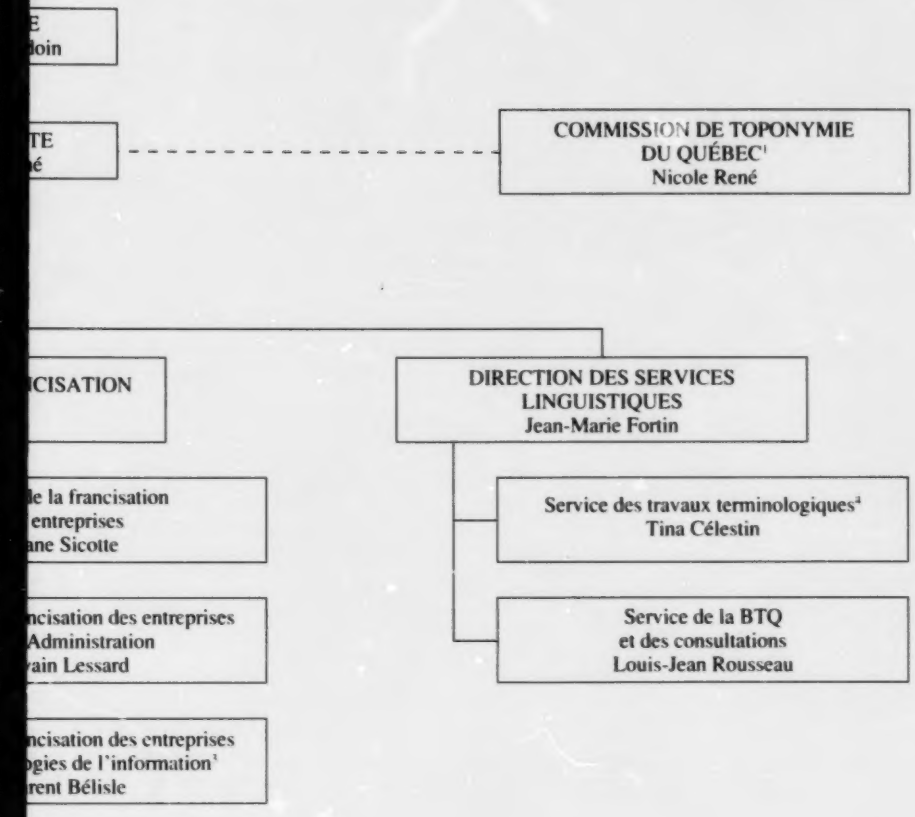
A. Système d'information de gestion

Pour atteindre cet objectif, la Direction des services linguistiques a posé les jalons d'un système d'information de gestion intégrant la rétroaction des usagers et usagères et les besoins des publics cibles afin d'adapter son offre (contenu, présentation, tarification, gamme de produits). Ainsi, au 31 mars 1999, 313 messages ont été reçus à la suite d'une consultation du GDT sur le Web; 271 de ces messages indiquaient que le GDT n'avait effectivement fourni aucune réponse à la question posée, les autres révélant que l'absence de réponse relevait d'une stratégie erronée de consultation. Ce système de rétroaction sera étendu sur une grande échelle en 2000-2001, avec la diffusion gratuite du GDT pour l'ensemble des usagers du Web.

Organigramme de l'Office de la langue française (au 31 mars 2000)



1. Rattachée administrativement à l'Office.
2. Le service juridique, la coopération internationale et l'administration de l'examen de français pour les membres des ordres professionnels relèvent du Secrétariat.
3. Ce service dont l'effectif se trouve principalement à Montréal compte aussi du personnel à Chicoutimi, Hull, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke et Troi
4. La Commission de terminologie de l'Office est présidée par la chef du Service des travaux terminologiques.


E
doin
TE
é
COMMISSION DE TOPONYMIE
DU QUÉBEC[1]
Nicole René
CISATION
DIRECTION DES SERVICES
LINGUISTIQUES
Jean-Marie Fortin
le la francisation
entreprises
ane Sicotte
Service des travaux terminologiques[4]
Tina Célestin
ncisation des entreprises
Administration
ain Lessard
Service de la BTQ
et des consultations
Louis-Jean Rousseau
ncisation des entreprises
gies de l'information[3]
rent Bélisle

es.

B. Priorité aux technologies de l'information

La Direction des services linguistiques a orienté prioritairement le développement du GDT vers les technologies de l'information, qui constituent un nouveau tronc commun en pleine expansion. Ainsi, une dizaine de terminologues et de techniciens ont été affectés à la production du GDT dans les TI.

C. Veille technologique dans les secteurs de pointe

Une veille technologique a été instaurée dans les secteurs de pointe, et plus particulièrement dans les technologies de l'information. De plus, les données diffusées par le Céfrio et celles du rapport du Comité sectoriel de l'industrie canadienne de la traduction (septembre 1999), qui signale les tendances des besoins en traduction et par conséquent en terminologie, ont été intégrées dans les données à analyser.

D. Stratégies de développement du *Grand dictionnaire terminologique*

Bien que bénéficiant de données de rétro-information encore sommaires, la DSL a mis à jour des éléments de stratégie pour le développement du GDT en fonction des caractéristiques et des lacunes observées jusqu'à maintenant dans chaque secteur. Ainsi, dans les secteurs des technologies de l'information et de la santé, l'accent a été mis sur la veille néologique et terminologique, que complète un programme de mise à jour du fonds terminologique du GDT. Dans les secteurs du tronc commun industriel et de gestion, ainsi que dans celui de l'industrie automobile, on a mis l'accent uniquement sur la mise à jour du fonds.

D'avril 1999 à mars 2000, le GDT s'est enrichi de nouvelles fiches dans les sous-domaines suivants :

Technologies de l'information

Sous-domaines traités : télécommunications, stockage et archivage des données, informatique décisionnelle, développement d'Internet, matériel bureautique, télédistribution et domotique

Objectif	Réalisation
1300 nouvelles fiches	1109 nouvelles fiches

Santé

Sous-domaines traités : génétique, technologie médicale, médecine générale, immunologie

Objectif	Réalisation
500 nouvelles fiches	888 nouvelles fiches

Tronc commun industriel

Sous-domaines traités : sécurité automobile, robotique industrielle, tuyauterie, équipement d'expédition et de réception

Objectif	Réalisation
1600 nouvelles fiches	1849 nouvelles fiches

Tronc commun de gestion

Sous-domaines traités : gestion, commerce, assurances, finances, comptabilité

Objectif	Réalisation
1300 nouvelles fiches	805 nouvelles fiches

Au total, 4651 fiches ont été produites en veille terminologique sur un objectif de 4700.

E. Révision de la méthodologie de travail et de politiques linguistiques

Au cours de l'année, la DSL devait procéder à l'implantation de consignes méthodologiques définies en fonction des orientations et de la politique éditoriale approuvées par l'Office en mai 1998 et établir des indicateurs de gestion. De plus, la politique terminolinguistique de l'Office sur l'emprunt de même que les critères d'officialisation devaient être mises à jour.

En ce qui concerne les méthodes de travail, un guide a été remis au personnel en novembre 1999 et des sessions de formation ont suivi. Des indicateurs de gestion ont été établis pour les principaux aspects de la production terminologique (mise à jour et enrichissement du GDT) ainsi que pour la qualité orthotypographique et grammaticale des fiches de terminologie. Ces indicateurs de gestion sont encore en instance de validation.

F. Inventaire des terminologies sur le Web et des travaux de terminologie imprimés

Pour faire du GDT une référence obligée dans la francophonie, la DSL s'est donné un objectif complémentaire : réaliser, dans le cadre de son association au Réseau international de néologie et de terminologie (RINT), un premier inventaire des travaux de terminologie sur le Web en français ou contenant du français. On y a ainsi dépisté 987 ouvrages de terminologie dans quatre secteurs prioritaires : technologies de l'information, industrie, gestion et santé. Quant à l'inventaire des travaux de terminologie imprimés, il s'est enrichi de 435 nouveaux titres.

G. Participation aux activités de normalisation et de collaboration sur le plan international

Vu l'importance de la normalisation en langue française, la DSL participe à des groupes d'harmonisation et de normalisation terminologiques sur le plan international.

À cet égard, elle préside depuis août 1998 le sous-comité 5C1 du comité ISO CT37, par la voie de l'un de ses représentants qui siège également au comité consultatif du CT37.

De plus, la direction a participé aux travaux de quatre commissions de terminologie françaises (informatique et composants électroniques; télécommunications; automobile; économie et finance) en donnant 63 avis terminologiques, ainsi qu'aux travaux de la Commission générale de terminologie et de néologie (Cogeter), à laquelle elle a donné 22 avis terminologiques présentés à la Délégation générale à la langue française.

Au cours de l'année, en plus d'assumer le secrétariat général du Rint, au sein de l'Agence de la francophonie, et de réaliser les travaux d'inventaire des terminologies cités précédemment, la DSL a présenté plusieurs projets pour le programme de 2000-2001. Ces projets portent sur les inventaires des travaux de terminologie, l'organisation d'un séminaire international sur la variation terminologique dans l'espace francophone, ainsi que sur le poste de travail informatisé en terminographie.

H. Création de banques virtuelles de textes

La Direction des services linguistiques devait aussi, de concert avec des partenaires inforoutiers dans les secteurs prioritaires, créer et exploiter des banques virtuelles de textes pour faciliter la veille néologique et terminologique. Un inventaire des outils permettant la constitution et l'exploitation de banques de textes, des outils de recherche de données textuelles, des logiciels de gestion documentaire et des outils d'analyse textuelle a été dressé et a donné lieu à l'expérimentation et à l'évaluation de 47 logiciels.

On a constitué, avec l'atelier BDT, un corpus de textes en robotique dont l'analyse s'est faite avec Adepte-Nomino; le numéro 20 de *Terminologies nouvelles* en a publié les résultats. Ces travaux ont mené à la préparation de plus de 400 fiches contextuelles; les 275 dont la rédaction était achevée ont été versées dans la BTQ. La constitution d'une autre banque textuelle (en photonique) est en cours; les textes seront analysés avec différents outils d'aide au dépouillement terminologique dans le but de comparer ces logiciels spécialisés.

II.- Diffusion et assistance linguistiques et terminologiques

Le second objectif opérationnel relié principalement à la diffusion terminologique est celui de rendre accessible le contenu actuel et futur du GDT à de nouveaux groupes cibles, tels les spécialistes de la communication et de l'écrit. Les activités qui suivent ont été structurées dans cette perspective.

A. Mise à jour du fonds du *Grand dictionnaire terminologique*

L'accessibilité au contenu du GDT repose dans une large mesure sur l'élimination des occurrences multiples, de sorte que toutes les données se rapportant à une notion soient rassemblées sur une seule fiche, dite uninotionnelle.

Les secteurs suivants ont fait l'objet de mises à jour de la part des terminologues :

Technologies de l'information

Objectif	Réalisation
1600 fiches mises à jour	2652 fiches mises à jour

Santé

Objectif	Réalisation
900 fiches mises à jour	1190 fiches mises à jour

Tronc commun industriel

Objectif	Réalisation
1500 fiches mises à jour	1169 fiches mises à jour

Tronc commun de gestion

Objectif	Réalisation
1600 fiches mises à jour	1094 fiches mises à jour

Au total, 6105 fiches ont été mises à jour comparativement à l'objectif de 5600.

B. Révision orthotypographique et grammaticale des fiches de terminologie

Afin d'améliorer la qualité des fiches de terminologie sur le plan orthotypographique et grammatical, la direction s'est fixé comme objectifs de revoir le processus de révision, de se doter d'une assurance qualité ainsi que d'indicateurs de gestion de la qualité.

Ces objectifs ont tous été atteints et le nouveau processus a été testé sur plus de 36 000 fiches au cours de l'année. Ainsi, le taux moyen d'erreurs observé est passé d'environ 25 % des fiches en début d'année à 11 % à la fin de l'année. L'application d'une assurance qualité, soit un deuxième cycle de

révision, réduit à zéro les erreurs orthotypographiques et grammaticales.

C. Diffusion gratuite du *Grand dictionnaire terminologique*

Un programme de diffusion gratuite du *Grand dictionnaire terminologique* a été élaboré dans le cadre d'un partenariat entre l'Office et l'Agence universitaire de la Francophonie. Ainsi, les départements des universités membres de l'Agence, de même que les bibliothèques universitaires, ont pu s'abonner à des forfaits allant de 400 à 5000 recherches. Les centres et points SYFED-REFER[1], principalement situés dans les pays du Sud, ont pu consulter le GDT sur cédérom et, pour certains d'entre eux, dans Internet. Enfin, en février 2000, le programme a été élargi à la diffusion de cédéroms. En effet, de nombreux établissements dans les pays du Sud avaient une préférence marquée pour ce produit, à cause des difficultés qu'ils rencontrent dans l'utilisation d'Internet. C'est le Fonds francophone des inforoutes ainsi que le Fonds de l'autoroute de l'information et du multimédia du Québec qui ont financé à parts égales la diffusion gratuite du GDT. Au cours de 2000-2001, 223 centres universitaires de la francophonie ont pu ainsi s'abonner gratuitement au GDT. De plus, une dizaine de centres universitaires ont renouvelé leur abonnement sous forme de forfaits de 5000 recherches.

Enfin, pour répondre plus adéquatement à la politique gouvernementale visant à rendre disponibles des contenus de langue française sur l'inforoute, l'Office a décidé de diffuser gratuitement sur le Web, à partir de septembre 2000, *Le grand dictionnaire terminologique*. Après un appel d'offres limité, le contrat a été attribué à l'entreprise montréalaise Semantix.

D. Commercialisation du *Grand dictionnaire terminologique*

Le grand dictionnaire terminologique est commercialisé sur cédérom et dans Internet par une entreprise privée, CEDROM-SNi, depuis une entente intervenue en mai 1997. Dans le cadre de cette entente qui vient à échéance en mai 2000, l'Office fournit les données terminologiques et CEDROM-SNi assure la production, le soutien technique et la commercialisation du GDT sans limite de territoire. Toutefois, les ventes sont principalement réalisées au Québec, au Canada et en Europe, auprès d'organismes nationaux et internationaux ou d'entreprises (dont les cabinets de traduction) où travaillent des spécialistes de la langue. Les utilisateurs occasionnels (tels les spécialistes de l'écrit et des communications) ont tendance à prendre des abonnements dans Internet où ils ont accès à des forfaits de 100 à 5000 recherches.

Voici, par année budgétaire, le tableau des ventes du GDT sur cédérom et dans Internet :

CÉDÉROM		Nombre de cédéroms vendus
Édition 1998		
1997-1998		395
1998-1999		540
	Total :	935
Édition 1999		
1998-1999		451
1999-2000		**571**
	Total :	1022
Édition 2000		
1999-2000		**795**[2]

INTERNET		Nombre d'abonnements
1997-1998		170
1998-1999		297
1999-2000		**422**
	Total :	889

E. Assistance linguistique et terminologique

L'assistance linguistique et terminologique, centrée sur la diffusion et l'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique*, est un autre moyen important de diffusion. Ce service est offert sous deux formes : les consultations tarifées et le Téléphone linguistique. Il vise notamment à donner un accès personnalisé au GDT et aux autres ressources linguistiques de l'Office par l'intermédiaire des terminologues de l'Office, moyennant un tarif de 5 $ l'appel, et à donner un accès téléphonique gratuit jour et nuit à des enregistrements portant sur des questions courantes, qu'elles soient terminologiques ou linguistiques. Le répertoire des sujets traités par le Téléphone linguistique est accessible jour et nuit, au même numéro, par télécopie; il l'est aussi dans le site Web de l'Office (www.olf.gouv.qc.ca), sous la rubrique « Foire aux questions ».

1.- Consultations tarifées

En 1999-2000, l'Office avait prévu répondre à 7200 appels correspondant à 12 000 questions. Il a

1. Acronyme qui désigne, d'une part, le Système francophone d'édition et de diffusion, destiné au personnel enseignant, aux chercheuses et chercheurs ainsi qu'aux élèves des pays de la francophonie et, d'autre part, le Réseau électronique francophone d'information, destiné aux membres de la communauté scientifique.
2. Ventes en date du 31 mars 2000.

préparé son offre de service en conséquence et il a établi des indicateurs notamment quant à la durée des appels (10 minutes par appel) et des recherches pour des questions sans réponse dans le GDT (2 heures) et il s'est assuré que ces recherches donneraient lieu à l'enrichissement et à la mise à jour du GDT.

Les objectifs des consultations tarifées ont été atteints à plus de 80 %, le nombre d'appels reçus s'élevant à 6198 et le nombre de questions s'élevant à 10 531. Le tableau suivant sur les indicateurs en témoigne :

Indicateurs/Nombres	*Objectifs*	*Réalisations*
— Appels	7 200	6 198 (86,1 %)
— Consultations	12 000	10 531 (87,8 %)
— Appels d'une durée inférieure à 10 minutes	5 760	4 506 (78,2 %)
— Recherches d'une durée inférieure à 2 heures	91[1]	90[1] (98,9 %)
— Nouvelles fiches consignées dans le GDT	300	145 (48,3 %)
— Fiches mises à jour	200	131 (65,5 %)

Le service des consultations est actuellement tout à fait accessible aux personnes en situation de travail dans la mesure où 55 % des 6198 appels reçus (représentant 10 531 questions) proviennent des entreprises, 16 % de l'Administration et 15,5 % des membres des professions langagières dont la plupart sont au service de l'entreprise québécoise ou de l'Administration. Il faut noter cependant que de nombreux ministères et organismes de l'Administration n'autorisent toujours pas leur personnel à recourir au service des consultations tarifées, ce qui diminue de façon substantielle la part de l'Administration dans l'utilisation du service. Les principaux intérêts de la clientèle du service des consultations sont le tronc commun de gestion, les technologies de l'information, les sciences biomédicales, les sciences sociales et humaines, les arts et les médias, l'alimentation, ainsi que le tronc commun industriel.

2.- Téléphone linguistique

L'Office s'est fixé deux objectifs en ce qui concerne le Téléphone linguistique, soit de répondre à 56 000 appels provenant de tout le territoire québécois et d'enrichir le répertoire des enregistrements de 20 nouveaux sujets. Dans les faits, ce service de renseignements linguistiques automatisé a permis de répondre à 39 590 appels. On assiste depuis trois ans à une diminution marquée de l'utilisation de ce véhicule de diffusion au profit, semble-t-il, de la « Foire aux questions » (FAQ) du site Internet de l'Office. Une étude est en cours pour connaître l'opinion des usagers et usagères relativement à ces deux modes de consultation du Téléphone linguistique.

Au 31 mars 2000, le Téléphone linguistique comptait 195 sujets. Par ailleurs, 15 nouveaux textes ont été rédigés en 1999-2000. Une fois enregistrés, ils porteront donc à 210 le nombre de sujets auxquels ce service donnera accès.

F. Publications terminologiques

Quelques publications terminologiques (chroniques, guides et sous-ensembles terminologiques) résultant la plupart du temps d'extractions du *Grand dictionnaire terminologique* ont été diffusés en édition imprimée et en édition électronique :

Guide de dénomination d'établissements de santé et de règles d'écriture;

Petit guide de dénomination des établissements de santé;

Le transport des marchandises en mots et en image.

« Le Signet », dans le site de l'Office, a été enrichi de plus de 2300 fiches. Il comprend donc maintenant 7600 fiches de terminologie sur les technologies de l'information accessibles gratuitement sur le Web.

Enfin, la Direction des services linguistiques a participé à l'élaboration de l'édition 2001 du *Petit Larousse* en établissant des orientations et des critères généraux pour le choix des québécismes et en mettant à jour une liste de plus de 250 québécismes.

1. Calcul sur un échantillon de deux semaines.

Cinquième partie
Direction de l'information et de l'administration

I.- Service des communications

Les responsabilités du Service des communications sont principalement liées au huitième objectif stratégique de l'Office de la langue française, qui est de « positionner l'Office comme chef de file en ce qui a trait au rayonnement du français ». Les multiples activités de promotion et d'information que le service organise, réalise ou coordonne à cette fin visent, selon le cas, les entreprises, le grand public, les ministères et organismes de l'Administration et les médias. Il offre aussi divers services (conseil, rédaction, révision, etc.) aux autres unités administratives de l'Office.

A. Francofête, du 18 au 26 mars 2000

1. Dix mots pour fêter !

En 2000, la Francofête s'est déroulée autour des DIX MOTS POUR FÊTER ![1] Les mots *audace*, *courant*, *création*, *découvreur*, *gourmandise*, *nord*, *rayonner*, *rêve*, *surprise* et *voyage* ont servi d'introduction et de fil conducteur à de multiples activités, telles que les dictées d'Edgar (du nom d'Edgar Fruitier, porte-parole) et le marathon d'écriture intercollégial.

La Francofête, depuis quatre ans, rassemble des activités et des réalisations qui ont pour objet de célébrer le français et la francophonie dans les milieux du travail, de l'éducation, de la culture et dans tous les autres secteurs d'activité propres à joindre le plus de Québécois et de Québécoises possible.

Elle est l'occasion de mettre en lumière les forces de la langue française et les réalisations de personnes (notamment des travailleurs et travailleuses), d'entreprises, d'organismes et de groupes divers. Pour ce faire, l'Office est appuyé par de nombreux partenaires et commanditaires. En 2000, parmi les premiers, on relève entre autres plusieurs ministères et organismes de l'administration québécoise, la Ville de Québec, le Conseil pédagogique interdisciplinaire du Québec, l'Union des artistes, la Chambre de commerce du Québec, la Table de concertation de la francophonie et le Publicité-Club de Montréal. Chez les seconds, on compte notamment TQS, Télécité, Les hebdos Sélect du Québec et MusiquePlus.

Parmi les nombreuses activités de cette semaine, mentionnons la remise des Mérites du français, celle des prix Jacques-Bouchard, la publication du cahier thématique de la Francofête, les activités organisées dans les écoles partout au Québec et les nombreux jeux et concours linguistiques. On a porté une attention particulière aux technologies de l'information avec la remise des Mérites du français dans les technologies de l'information, la chasse au trésor virtuelle et le colloque virtuel en triplex entre Montréal, Québec et Chicoutimi.

2. Cahier thématique

Le cahier thématique de la Francofête a été distribué à 450 000 exemplaires le samedi 11 mars 2000 dans *Le Journal de Montréal* et *Le Journal de Québec*. On y trouvait notamment des entrevues et des articles sur des personnes, des activités et des réalisations qui ont contribué à la promotion du français au Québec.

3. Mérites du français

Le gala des Mérites du français au travail s'est tenu le 20 mars 2000 au Musée d'art contemporain de Montréal. Les treize prix remis soulignaient des réalisations exemplaires pour la promotion du français au travail, dans la culture et dans l'éducation de même que pour la francisation des nouveaux arrivants (voir à l'annexe III la liste des lauréats des huit Mérites et mentions spéciales remis par l'Office de la langue française). Le Mérite du français dans le commerce, nouvellement créé par l'Office, a été décerné au Festival de jazz de Montréal et à Nike Canada. Ce prix souligne l'action remarquable d'entreprises qui ont fait rayonner ici et ailleurs le français comme langue du commerce et des affaires. Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, le Conseil pédagogique interdisciplinaire du Québec et l'Union des artistes, partenaires de l'Office, ont aussi remis des Mérites au cours de ce treizième gala. L'Office décerne aussi des mérites du français dans les technologies de l'information. En 2000, huit entreprises et organismes (dont on trouvera les noms à l'annexe III) ont reçu des prix dans ce domaine.

1. L'idée des « Dix mots pour fêter ! » est empruntée à nos partenaires français de la Délégation générale à la langue française.

4. Prix Jacques-Bouchard

Les prix Jacques-Bouchard, qui reconnaissent l'excellence du français dans la publicité, ont été remis, en présence de M. Jacques Bouchard et devant un public de 800 invités, le 22 mars 2000 au Spectrum de Montréal. Le jury a récompensé cinq lauréats parmi les 200 candidatures soumises dans quatre catégories ouvertes à toutes les agences et les personnes actives dans le milieu de la publicité au Québec (voir la liste des lauréats et des membres du jury à l'annexe IV). À cette occasion, M. Marcel Saint-Germain a animé un débat sur le thème « Le français, langue de création ? » auquel ont participé M^me^ Chantal Bouchard ainsi que MM. Patrick Beauduin, Marc Laurendeau et François Sauvé. L'Office avait comme partenaires, pour ce troisième gala des prix Jacques-Bouchard, le Publicité-Club de Montréal et 34 commanditaires.

5. Concours et jeux linguistiques

La chasse au trésor virtuelle, présentée par Desjardins, Canoë et l'Office de la langue française, a encore connu beaucoup de succès. Elle a été en ligne dans le site Internet de la Francofête du 18 mars au 7 avril 2000, et les internautes étaient appelés à naviguer dans plus de vingt sites francophones. Parmi les 4066 personnes qui y ont participé, près de 500 ont terminé l'un ou l'autre des deux parcours proposés, devenant ainsi admissibles au tirage de nombreux prix.

MusiquePlus s'est associée à la Francofête pour présenter un concours réservé aux cégépiens et cégépiennes de tout le Québec. Pour sa part, le réseau des hebdos Sélect a distribué, entre le 4 et le 26 mars, un cahier qui proposait le concours « Dix mots pour gagner », tandis qu'un autre concours destiné au grand public figurait dans le cahier thématique de la Francofête inséré dans *Le Journal de Montréal* et *Le Journal de Québec*. Enfin, les stations de radio régionales, la première chaîne et la chaîne culturelle de Radio-Canada à Montréal et Communication-Québec ont été les partenaires de l'Office dans la présentation de jeux et de concours linguistiques à la radio.

6. Site Internet

Pour une deuxième année, on avait accès à l'ensemble des renseignements relatifs à la Francofête dans Internet à l'adresse suivante : **www.francofete.qc.ca**. Les diverses rubriques fournissaient des renseignements mis à jour quotidiennement sur les activités, offraient des jeux linguistiques et renvoyaient à de nombreux sites de référence sur la langue française.

7. Colloques

Le deuxième colloque virtuel de la Francofête était présenté le 24 mars 2000 par l'Office de la langue française en collaboration avec le Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (CEFRIO), le Centre de promotion du logiciel québécois (CPLQ) et la Fédération de l'informatique du Québec (FIQ). Animé par M. Stéphane Éthier, il avait pour thème « Le français, frein ou moteur au développement du commerce électronique au Québec ? » et réunissait, en triplex, des participants et participantes de Montréal, Québec et Chicoutimi. Tous les internautes pouvaient le suivre et y faire des interventions puisqu'il était retransmis, en temps réel, dans le réseau Internet.

Un autre colloque, qui portait sur « La connaissance du français au travail : actions, outils et recherches », a réuni chercheurs, fonctionnaires, étudiants et membres d'organismes non gouvernementaux. Il était organisé par l'Office, en collaboration avec le ministère des Affaires municipales et de la Métropole et le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

8. Relations publiques et relations avec la presse

L'Office de la langue française a fait appel à un porte-parole d'expérience en la personne d'Edgar Fruitier, personnalité avantageusement connue, autant au théâtre qu'à la radio et à la télévision, et dont l'intérêt marqué pour la langue française s'est révélé un atout inestimable.

D'autres personnalités sont venues l'appuyer en parrainant les dix mots de la Francofête : Marie-Éva de Villers (*courant*), Patricia Paquin (*surprise*), Pascale Lefrançois (*rayonner*), Bernard Assiniwi (*gourmandise*), Pierre Francœur (*audace*), Jean-Claude Germain (*rêve*), Pierre Morency (*nord*), Christian Tétreault (*création*), Nabi-Alexandre Chartier (*découvreur*) et Guy Bertrand (*voyage*).

Les relations publiques et les relations avec la presse ont été déterminantes dans le succès de la Francofête 2000 : la revue de presse en fait foi.

10. Conclusion

Avec le thème des « Dix mots pour fêter ! », la Francofête a pris un nouveau tournant en 2000. L'intérêt du public, la participation des entreprises et la couverture médiatique témoignent de l'essor de la manifestation. En 2001, on célébrera autour de dix autres mots le cinquième anniversaire de la Francofête, qui se déroulera du 17 au 25 mars.

B. Dictée des Amériques

L'Office de la langue française a participé à la préparation de la Dictée des Amériques 1999, donnée par Marie Laberge, qui a eu lieu le 10 avril à l'Assemblée nationale du Québec, et il a en assumé la correction. Au cours de l'année, l'Office a apporté un soutien linguistique à l'organisation de la Dictée des Amériques 2000, dont le texte a été composé par Dany Laferrière. C'est la présidente de l'Office, M^me^ Nicole René, qui présidait le jury de la Dictée à chaque occasion.

C. Renseignements et accueil

Afin d'informer adéquatement le public sur la Charte de la langue française, l'Office offre aux entreprises et au grand public un service de renseignements téléphoniques sur la Charte. Les demandes sont traitées par le Service des communications, à Montréal, et les bureaux de l'Office dans les autres régions du Québec. En 1999-2000, près de 3700 demandes ont été traitées, dont plus de 2300 à Montréal. Plus de 3000 de ces demandes provenaient du Québec (dont 1730 de Montréal), les autres, principalement du reste du Canada, puis des États-Unis. Les questions les plus fréquentes ont porté sur l'emballage et l'étiquetage, suivis par les raisons sociales, l'affichage et la publicité.

Les bureaux de l'Office ont aussi répondu à près de 4500 autres demandes de renseignements divers, notamment sur les services, les activités, les publications et le personnel de l'Office.

D. Publications

La cinquième édition mise à jour et augmentée du guide linguistique vedette de l'Office, *Le français au bureau*, est parue aux Publications du Québec. Cette édition compte une centaine de pages de plus que la précédente; on y trouve notamment une section plus fouillée sur les formulaires administratifs et commerciaux et des illustrations détaillées du matériel informatique de pointe. Autre nouveauté, elle est accompagnée d'un cédérom hybride contenant des modèles d'écrits utilisables en traitement de texte.

L'Office a réalisé, pour la Francofête 2000, les Mérites du français et les prix Jacques-Bouchard, les travaux d'éditique, la conception graphique et l'impression de nombreux documents (affiches, cahier de jeux, dépliants, etc.). D'autres publications très demandées (notamment le guide *La lettre et l'enveloppe*, le dépliant du Téléphone linguistique et l'outil d'implantation *La rectifieuse plane*) ont été réimprimées.

Au cours de l'année, l'Office a fait paraître trois numéros d'*Infolangue*, revue trimestrielle d'information sur la langue française destinée au grand public. Le dossier du volume 3, n° 2 (printemps 1999), avait pour titre « Nos nouveaux concitoyens ». Les deux autres numéros, le volume 3, n° 3-4 (automne 1999) « Parler aussi français, avec plaisir », et le volume 4, n° 1-2 (printemps 2000) « Le français, langue de modernité », étaient des numéros doubles. Celui du printemps 2000 a été le dernier de cette revue dont la publication a dû cesser en raison de restrictions budgétaires. Réalisée à l'Office, *Infolangue* était éditée par Publicor, division de Quebecor. Vendue en kiosque et en librairie, elle tirait à 9000 exemplaires et comptait près de 5000 abonnées et abonnés.

De plus, l'Office a réalisé deux numéros doubles, imprimés à 600 exemplaires chacun, du périodique spécialisé *Terminogramme*, édité par Les Publications du Québec : le premier (portant les numéros 89-90) portait sur « La norme du français au Québec : perspectives pédagogiques » et le deuxième (numéros 91-92) avait pour thème « Espaces urbains et coexistence des langues ».

Enfin, deux titres de la collection « Langues et sociétés », *L'implantation des officialismes halieutiques au Québec* (n° 37) et *Langues et mutations identitaires et sociales* (n° 38), ont été publiés.

E. Site Internet de l'Office

Le site de l'Office (*www.olf.gouv.qc.ca*) vise à renseigner le public sur la législation linguistique et les activités de l'Office qui en découlent. On y trouve notamment l'organigramme de l'Office, la liste de ses membres, l'énoncé de sa mission, ses rapports annuels, des extraits de certains vocabulaires, de même que des repères historiques rappelant des moments importants depuis la création de l'Office.

La section « La Charte de la langue française » offre au public le texte complet de la Charte et de ses règlements. Certains aspects touchant la langue du commerce et des affaires, la langue du travail et la francisation des entreprises font l'objet de sous-sections particulières. On trouve également dans cette section les plus récentes décisions que l'Office a rendues en vertu de l'article 46 de la Charte de la langue française, qui porte sur la langue du travail.

Une autre section présente les ressources linguistiques de l'Office. On y trouve des renseignements sur les services d'assistance linguistique et terminologique, notamment les consultations personnalisées par téléphone (service payant) et le Téléphone linguistique (service gratuit dont on trouve, sous la rubrique « Foire aux questions », la liste et le texte des sujets traités). Cette section permet également de consulter gratuitement les fiches de la terminologie d'Internet et du bogue de l'an 2000, le *Guide*

de dénomination d'établissements de santé et de règles d'écriture, l'inventaire des travaux de terminologie, l'inventaire des terminologies dans Internet, de même que l'ensemble des avis terminologiques et linguistiques de l'Office de la langue française.

Une section est également consacrée au français dans les technologies de l'information. Elle renseigne le public sur les outils existants qui permettent de travailler en français en informatique et sur l'inforoute, de même que sur divers organismes du domaine des industries de la langue. De plus, cette section donne accès gratuitement à deux bases de données : la première, baptisée « Le Signet », réunit quelque 6000 fiches terminologiques bilingues dans le domaine des technologies de l'information ; la seconde, qui a pour nom « PIF » (Produits informatiques en français), recense plusieurs centaines de produits informatiques qui sont offerts en version française au Québec. Enfin, cette section présente les rapports d'évaluation technolinguistique de divers produits informatiques offerts au Québec, pour faire connaître ceux qui répondent le mieux aux exigences de la langue française.

La section consacrée à la situation de la langue française au Québec en présente un bilan détaillé, avec tableaux et graphiques, de même que des indicateurs linguistiques. Ces données proviennent notamment d'études de l'Office, du Conseil de la langue française et du Comité interministériel sur la situation de la langue française.

Une dernière section présente les publications de l'Office, notamment les lexiques et les vocabulaires, avec un lien vers le site des Publications du Québec à partir duquel le public peut les commander, ainsi que les revues *Infolangue* (dont la parution a cessé au printemps 2000 : voir le point précédent) et *Terminogramme*.

Le site Internet de l'Office de la langue française sert également à faire la promotion de diverses activités et campagnes d'information de l'Office. Ainsi, au cours de l'exercice 1999-2000, on y a diffusé 20 communiqués de presse, publié les renseignements concernant le programme d'aide financière aux entreprises employant entre 10 et 49 personnes, fait la promotion des Mérites du français, des prix Jacques-Bouchard (pour la qualité du français dans la publicité) et de la Francofête. On y a publié également le rapport complet des activités de 1998-1999.

Le site, qui, en 2000-2001, connaîtra une refonte importante, reçoit en moyenne 3000 visiteurs par jour qui y font plus de 10 000 demandes de renseignements.

F. Campagne d'information

Le Service des communications de l'Office a mené au cours de l'année, dans les régions de Montréal, de Québec, de l'Estrie et de l'Outaouais, une campagne d'information visant essentiellement à inciter les consommateurs à exiger des commerçants des produits de consommation générale, et particulièrement les ludiciels et logiciels, en français.

Pendant quatre semaines, entre le 15 novembre et le 12 décembre 1999 – période des emplettes de Noël –, deux messages radio distincts, de 30 secondes chacun, on été diffusés dans les quatre régions. Ils s'accompagnaient de quatre insertions d'un message imprimé (un par semaine) dans un hebdomadaire de la région de Montréal et dans un quotidien de la région de Québec.

II.- Service de l'administration

Le Service de l'administration est responsable de la gestion des ressources humaines, financières et matérielles de l'Office de la langue française, de la Commission de toponymie du Québec et de la Commission de protection de la langue française. En cette matière, conformément au septième objectif stratégique de l'organisme, il s'assure d'« augmenter l'efficacité et l'efficience de l'Office ».

A. Perfectionnement, classification et recrutement

En 1999-2000, l'Office a dépensé 215 233 $ pour le développement des ressources humaines, dépassant ainsi de 78 % l'exigence, imposée par la Loi favorisant le développement de la formation professionnelle, de consacrer 1 % de la masse salariale à la formation du personnel.

Dans le cadre du Programme de perfectionnement en français écrit destiné à son personnel, l'Office a fait installer sur l'ensemble des postes bureautiques un logiciel d'autoévaluation. Une consultation auprès du personnel a permis de juger de l'utilité de ce logiciel et d'orienter le perfectionnement en fonction des besoins exprimés.

Des séances de formation portant sur la gestion du temps et sur l'utilisation d'Internet se sont tenues pour ceux et celles qui n'en n'avait pas encore profité.

Le service a élaboré, avec la collaboration de représentants et représentantes du personnel, des profils de compétence pour l'emploi de conseiller ou conseillère en francisation et celui de terminologue, et il a poursuivi la révision de la classification des emplois, conformément à la nouvelle structure établie pour la fonction publique.

Le service a également entrepris les travaux préparatoires relatifs au projet Gires (Gestion intégrée des ressources), qui vise à simplifier et à améliorer la gestion des ressources humaines, financières et matérielles de l'administration publique et à rendre ainsi l'information plus facilement accessible.

Il a, en outre, tenu un concours de recrutement de terminologue, auquel se sont inscrits 343 candidats et candidates. Enfin, il est important de rappeler que, conformément aux orientations gouvernementales, le Conseil du trésor a fixé un objectif d'embauche de 25 % de non-francophones et d'autochtones par statut d'emploi. L'Office de la langue française a dépassé cet objectif dans le cas des étudiants puisque 33,3 % de ceux qui ont été embauchés appartenaient aux groupes cibles comparativement à 11,1 % dans le cas du personnel occasionnel. Le peu de personnel permanent recruté au cours de l'année et l'absence de personnes appartenant aux groupes cibles sur les listes de déclaration d'aptitudes ont empêché l'Office d'en embaucher.

B. Protection des renseignements personnels

En ce qui a trait au Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels, l'Office de la langue française a désigné un responsable, qui a suivi la formation requise. L'Office a aussi désigné les membres de son comité de protection des renseignements personnels.

Soulignons trois mesures prises au cours de l'année en cette matière. On a établi et mis en application des normes de sécurité concernant l'accès, l'utilisation et la conservation des renseignements personnels à caractère médical consignés dans les dossiers de l'assurance traitement. Des normes de sécurité touchant l'utilisation des télécopieurs à des fins de transmission de renseignements confidentiels ou nominatifs ont également été établies et mises en application. Enfin, on a formulé des exigences relativement à la protection des renseignements personnels à l'occasion de sondages impliquant la collecte ou la communication de renseignements personnels, qu'ils soient réalisés par l'Office ou par un mandataire.

Les priorités pour l'année 2000-2001 sont l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action en matière de protection des renseignements personnels et l'organisation d'activités de formation et de sensibilisation à l'intention des personnes ayant à traiter cette question.

C. Activités diverses et effectif

Soixante-trois personnes ont adhéré au Régime d'aménagement et de réduction du temps de travail, ce qui a entraîné des économies de 162 185 $ dans la masse salariale.

Conformément au décret gouvernemental édicté à cet effet, le Service de l'administration a élaboré un code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs publics de l'Office.

Le service a également élaboré un aide-mémoire à l'intention des futurs retraités.

Au cours de l'année, le Comité ministériel sur l'organisation du travail a principalement discuté des questions suivantes : la modernisation de la fonction publique, la qualité de vie au travail et l'impact des nouvelles technologies sur le travail du personnel, notamment le personnel de soutien.

Encore cette année, le grand succès de la campagne Centraide auprès du personnel de l'Office a valu à celui-ci la plus haute distinction, soit la mention Platine.

Le tableau qui suit illustre la répartition de l'effectif de l'Office par direction et par catégorie d'emploi au 31 mars 2000.

EFFECTIF PAR DIRECTION ET PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2000 *

Direction	Hors cadre	Personnel cadre	Personnel professionnel	Personnel technique et assimilé	Personnel de bureau	Total
Bureau de la présidente	1			1		2
Direction de la francisation		4	61	2	18**	85
Direction des services linguistiques		3	32	3	5	43
Direction de l'information et de l'administration		3	31	22	16	72
Commission de toponymie		2	12	5	2	21
TOTAL	1	12	136	33	41	223

* Inclut la Commission de toponymie
** dont 5 postes à temps partiel

ÉTAT DU BUDGET ET DES DÉPENSES DE L'EXERCICE 1999-2000

Catégories	Budget*		
	Original ($)	Modifié ($)	Dépenses ($)
Rémunération	11 301 400,00	12 050 003,00	12 049 415,47
Fonctionnement	3 932 600,00	3 873 331,35	3 872 444,91
Capital - Matériel et équipement	91 000,00	197 365,65	197 365,65
Transfert			
Subventions aux centrales syndicales	225 000,00	225 000,00	225 000,00
Subventions aux entreprises de 10 à 49 employés	0,00	300 000,00	176 000,00
Autres subventions	15 700,00	15 700,00	15 700,00
Total	**15 565 700,00**	**16 661 400,00**	**16 535 926,03**
Amortissement	506 000,00	506 000,00	559 576,71

*Inclut la Commission de toponymie

D. Finances et ressources matérielles

Dans le domaine des ressources financières, le Service de l'administration a intégré les opérations financières de la Commission de toponymie. Il a également mis en application les mécanismes requis par la réforme de la comptabilité gouvernementale, notamment en ce qui a trait aux immobilisations et à l'amortissement des dépenses.

Un registre de désignations en matière de gestion financière à l'intention de la Commission de protection de la langue française a été établi.

Enfin, un raffermissement des mécanismes de contrôle budgétaire a permis à l'Office de terminer l'année avec un surplus budgétaire de 0,75 %.

Le tableau ci-dessus fait état du budget et des dépenses pour l'année 1999-2000.

En ce qui a trait à la gestion des ressources matérielles, le Service de l'administration a déménagé l'entrepôt de l'Office de la langue française à Montréal du 600 de la rue Fullum au 125 de la rue Sherbrooke Ouest, dans l'édifice où sont situés les bureaux de l'Office depuis l'automne 1998. Il a également révisé ses procédures de gestion des surplus et de la téléphonie. Enfin, il a fait l'inventaire du matériel et de l'équipement mis à la disposition du personnel.

III.- Service de l'informatique

A. Passage à l'an 2000

On ne peut parler de l'année 1999-2000 en informatique sans souligner les efforts associés au passage à l'an 2000. Le Service de l'informatique de l'Office a ainsi terminé le travail entrepris l'année précédente en remplaçant les dernières composantes matérielles dont les caractéristiques étaient incompatibles avec le passage à l'an 2000. On a mis à niveau l'ensemble des systèmes d'exploitation du parc informatique (environ 12 serveurs et 200 postes de travail), et les systèmes informatiques de conception interne ont tous été révisés ou corrigés pour tenir compte des particularités inhérentes au changement de siècle. Grâce à ces efforts, le Service de l'informatique n'a relevé, jusqu'à maintenant, aucun problème important.

B. Renouvellement et mise à niveau

Au cours de l'année, le renouvellement des technologies s'est aussi traduit par la mise en service de 30 nouveaux micro-ordinateurs et quatre nouvelles imprimantes. Afin d'achever la restructuration du réseau commencée l'année précédente, les bureaux de Québec et de Montréal se sont dotés de branchements commutés à 100 mégabits pour l'ensemble du personnel.

On a également installé ou mis à niveau de nombreux logiciels. Parmi les plus importants pour les utilisateurs et utilisatrices, mentionnons le logiciel de gestion des technologies SMS, le service de carnet d'adresses en réseau et le système d'agenda partagé.

En prévision de la diffusion gratuite des données terminologiques dans Internet, le Service de l'informatique a réalisé une étude de faisabilité technique sur le développement à l'Office du GDT en mode Web et, en collaboration avec la Direction des services linguistiques, il a mis la main finale au dossier relatif à l'entente de développement du système avec la firme Semantix.

L'année 1999-2000 a aussi vu la réalisation d'une refonte majeure du système d'administration de l'examen de français (lecture optique, support du nouveau cahier d'examen), l'implantation de nouvelles fonctions au sein du système de suivi des activités de la francisation (SDFT) et le développement d'un système d'inventaire des technologies. Pour faire suite à

l'entente Chine-Québec (ChiQ), un nouveau projet a vu le jour, bien que, au 31 mars 2000, le concept technologique à développer n'ait pas encore été défini.

C. Assistance technique

Au chapitre des activités quotidiennes, le Service de l'informatique a continué à alimenter en données terminologiques CEDROM-SNi pour permettre à ce partenaire de l'Office de créer une nouvelle version du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) sur cédérom et de faire la mise à jour mensuelle de la version Internet. L'équipe chargée de l'assistance au personnel de l'Office a, pour sa part, répondu au cours de l'année à plus de 2800 demandes, répertoriées dans le système du soutien technique.

En matière de francisation des technologies, le Service de l'informatique a participé aux travaux du groupe Bétel (Banc d'évaluation technolinguistique) et à ceux du comité de réflexion sur les technologies de l'information (COMTI).

IV.- Service de la recherche et des ressources documentaires

A. Études et recherches

L'équipe de recherche, dont le personnel professionnel compte quatre personnes, contribue à soutenir les actions de l'Office en matière de francisation. Elle a, au cours de l'année, participé à la réalisation de plusieurs des objectifs stratégiques de l'organisme, notamment par des travaux visant à renouveler et à élargir l'offre de service de l'Office en francisation des technologies de l'information (objectif stratégique 1), à accélérer l'intégration linguistique des allophones dans les milieux de travail (objectif 2b), à assurer la permanence de la francisation dans les entreprises et l'Administration (objectif 3), à faire en sorte que l'Administration soit exemplaire en ce qui a trait à la francisation et à la qualité du français utilisé (objectif 6), à augmenter l'efficacité et l'efficience de l'Office (objectif 7) et à positionner l'Office comme chef de file pour ce qui est du rayonnement du français (objectif 8).

1. Renouvellement et élargissement de l'offre de service en francisation des technologies de l'information

Deux recherches ont été commandées sur cette question. La première portait sur la *langue des produits informatiques vendus chez les détaillants de l'île de Montréal* : elle avait pour objet d'estimer la place accordée au français dans les commerces qui vendent des logiciels, des ludiciels et du matériel informatique et, ainsi, de suivre l'évolution du dossier. La collecte des données a été réalisée auprès de quelque 30 détaillants (ou établissements de détaillants) de l'île de Montréal qui vendent des produits informatiques de l'environnement Windows. L'observation a porté sur les trois aspects suivants : la langue des logiciels et ludiciels offerts en magasin, la langue de leurs emballages et la langue du matériel en montre (p. ex. claviers, logiciels installés et imprimantes). Un rapport d'analyse sera produit au début de l'exercice 2000-2001.

La deuxième recherche, sur les *caractéristiques linguistiques des logiciels utilisés pour l'enseignement collégial*, visait le second élément du premier objectif stratégique du Plan de développement triennal, soit la formation professionnelle qui, selon l'Office, devrait préparer l'étudiant à une utilisation normale et habituelle du français au travail. Cette étude, réalisée auprès des responsables de laboratoires informatiques des collèges francophones avait pour objet de faire l'inventaire des logiciels utilisés pour l'enseignement et de déterminer la langue des logiciels installés. Elle révèle, entre autres, que la part des logiciels en français s'est accrue entre 1995 et 1999. De 56 % en 1995, la proportion de logiciels en français est passée à 75 % en 1999. Malgré cette hausse importante, il y a encore du travail à faire pour amener les collèges à utiliser prioritairement des versions françaises, quand elles existent, plus particulièrement dans le cas d'AutoCAD et des produits d'Adobe. Les principaux résultats de cette recherche sont consignés dans le rapport de recherche *Caractéristiques linguistiques des logiciels utilisés pour l'enseignement collégial*.

2. Intégration linguistique des allophones

L'objectif d'intégration linguistique des allophones, formulé dans le Plan de développement triennal, ne peut se réaliser sans une collaboration soutenue avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI). C'est grâce à cette collaboration qu'a été réalisée la première partie de l'étude sur la *masse critique d'allophones ne connaissant pas le français et francisation des entreprises*. Ainsi, avec le MRCI, l'Office a fait une collecte de données auprès de représentants de 653 petites entreprises manufacturières de la région de Montréal. Cette collecte lui a, entre autres, permis de déterminer l'ampleur des besoins de formation pour que les travailleurs non francophones aient une connaissance fonctionnelle du français. En effet, on a constaté par exemple que plusieurs gestionnaires de ces entreprises ne connaissent pas le français, obligeant en quelque sorte leurs subordonnés à utiliser l'anglais. En outre, plusieurs d'entre elles emploient du personnel subalterne ne connaissant pas le français, ce qui ne

peut qu'y compromettre l'utilisation normale et habituelle du français. En bref, dans plus de 50 % des petites entreprises manufacturières de la région de Montréal les besoins de formation en français sont manifestes. Pour connaître les résultats détaillés de cette étude, on peut consulter le rapport intitulé *La connaissance fonctionnelle du français : d'un besoin individuel quasi insoupçonné à un besoin social bien réel.*

3. Permanence de la francisation

L'objectif ayant trait à la permanence de la francisation a donné lieu à deux recherches. La première a été réalisée à la demande de la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française, qui souhaitait une nouvelle évaluation de la situation linguistique de l'affichage commercial extérieur à Montréal. C'est l'Office de la langue française et le Conseil de la langue française qui ont assuré la formation des observateurs, qui ont examiné l'affichage de quelque 3150 commerces de l'île de Montréal. L'Office a assuré la coordination de ce travail, ainsi que la préparation de la recherche et le traitement des données. Le rapport de recherche sera diffusé au cours de l'exercice 2000-2001.

La deuxième recherche, *Les exigences linguistiques dans les offres d'emploi des quotidiens de Montréal*, a été réalisée à la demande de la haute direction de l'Office qui se dit préoccupée par la question des exigences linguistiques à l'embauche, notamment dans les offres d'emploi publiées dans *La Presse*, *Le Journal de Montréal* et *The Gazette*. La recherche, qui a porté sur les annonces du 4 décembre 1999, du 15 janvier et du 22 janvier 2000, a permis de constater que les exigences du bilinguisme sont très élevées dans le cas des offres publiées dans *La Presse* et pas assez élevées dans le cas de celle de *The Gazette*. En effet, si près de la moitié (47,1 %) des offres d'emploi publiées dans *La Presse* exigent, en plus du français, la connaissance de l'anglais comme critère d'embauche, dans *The Gazette*, la connaissance du français en plus de l'anglais n'est mentionnée que dans 35,8 % des offres d'emploi publiées. Un rapport qui sera terminé au cours de l'exercice 2000-2001 présentera l'ensemble des analyses.

4. Application de la politique linguistique gouvernementale

Deux études ont eu pour objet de faire un suivi de l'application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Alors qu'à l'exercice précédent, la direction de l'Office avait cherché à vérifier la conformité des messages enregistrés dans les systèmes téléphoniques de l'Administration, au cours de l'exercice 1999-2000, elle s'est plutôt intéressée à la conformité des sites Web gouvernementaux. Ainsi, quelque 35 sites ont été examinés à partir d'une grille préalablement établie de façon à déterminer leur degré de conformité à la politique. L'équipe de recherche a conseillé l'équipe chargée de ce travail et produit le rapport d'analyse final.

La deuxième étude découle d'une préoccupation de la direction de l'Office exprimée dans le rapport annuel 1998-1999 : « s'assurer que tous les francophones ont accès, dans ces établissements [les organismes de santé reconnus comme fournissant en majeure partie leurs services à des non-francophones], à des services de qualité en français… ». Il a donc été décidé d'interroger des usagers de ces établissements sur cette question. Un échantillon de quelque 600 usagers et usagères ont été invités à participer à une entrevue téléphonique et à fournir leur appréciation des services obtenus. On en fera état dans le rapport de recherche qui sera terminé au cours de l'exercice 2000-2001.

5. Augmentation de l'efficacité et de l'efficience de l'Office

L'évaluation de l'efficacité et de l'efficience de l'organisme a pris la forme de plusieurs recherches auprès de son personnel, notamment pour connaître le degré de satisfaction des usagers et usagères de certains services (bibliothèques, Service de l'informatique, assistance technique pour les TI, etc.).

L'équipe de recherche a aussi été amenée, à la demande des membres de l'Office, à évaluer le Programme de soutien financier de l'État pour l'accroissement de la participation des travailleurs et travailleuses au processus de francisation : on a cherché à mesurer les forces, les faiblesses et les acquis de ce programme et à établir des critères de performance ainsi que des indicateurs de rendement pour le suivi du programme. Le rapport de synthèse de cette évaluation sera terminé au cours de l'exercice 2000-2001.

L'équipe a travaillé à l'élaboration d'un certain nombre d'indicateurs de gestion dont il a déjà été question dans d'autres parties de ce rapport. Ils concernent, entre autres, le suivi du processus de francisation des entreprises et des organismes de l'Administration, le traitement des plaintes qui relèvent du mandat de l'Office, l'utilisation du service des consultations linguistiques et terminologiques, l'administration des examens de français, l'évolution des demandes de renseignements relatifs aux dispositions de la Charte et, enfin, le suivi des activités des deux bibliothèques. Mentionnons que ces indicateurs constituent un point de départ pour l'élaboration

d'indicateurs de résultats dans le contexte de la modernisation de la fonction publique québécoise.

Enfin, un mandat de vérification interne a été confié au Service de la recherche par la direction de l'organisme et c'est en vertu de ce mandat que le Service a examiné les rapports annuels de l'Office et de la Commission de toponymie du Québec.

6. Positionnement de l'Office comme chef de file pour ce qui est du rayonnement du français

Un certain nombre de recherches ont été réalisées à la suite de demandes plus ou moins formelles de données ou de résultats relatifs au français québécois et à l'implantation du français au Québec.

Une première étude a été amorcée, au cours de l'exercice 1998-1999, à la demande des éditeurs de la revue *Français & Société*, de Belgique, qui souhaitaient publier un bilan de la pratique de la féminisation au Québec. Comme les dernières données quantitatives sur la question – et encore étaient-elles très partielles – dataient de 1985 et de 1988, on les a donc mises à jour en privilégiant l'angle de la pratique de la féminisation en milieu de travail et dans le domaine journalistique, ainsi que l'angle de la pratique individuelle. L'article qui a été rédigé par la suite a pour titre « La féminisation linguistique au Québec : vers l'âge mûr » et il est paru dans le numéro 10 de la revue belge.

La deuxième étude, amorcée aussi lors de l'exercice 1998-1999, faisait suite à la demande du comité de rédaction de la revue *Terminogramme* qui voulait alimenter la réflexion sur la norme du français au Québec et prendre part au débat, notamment en traitant de cette question en relation avec l'enseignement. Les opinions recueillies auprès des francophones sur le français parlé et écrit au Québec, dans l'enseignement, dans les médias électroniques et ailleurs ont servi à la rédaction de l'article intitulé « La norme et l'école. L'opinion des Québécois », paru dans le numéro 91-92 de *Terminogramme* portant sur la norme et l'enseignement du français.

La troisième recherche a pris la forme de travaux préparatoires à la rédaction d'une allocution prononcée au Colloque international sur les politiques et les législations linguistiques comparées qui s'est tenu à Barcelone du 4 au 6 octobre 1999. En plus des expériences québécoises ayant trait à l'implantation de la terminologie normalisée ou recommandée de l'éducation, de la pêche et du transport, aux retombées terminologiques de la féminisation des titres de fonction et des appellations d'emploi, il a paru important d'ajouter une évaluation du degré actuel d'implantation de la terminologie de l'automobile, qui tient sans aucun doute aux efforts de diffusion et d'animation consentis dans ce secteur depuis plus de trente ans. Dans cette perspective, plusieurs mini-recherches ont permis d'évaluer la connaissance passive et l'utilisation réelle de la terminologie de l'automobile, ainsi que la langue des services chez les concessionnaires automobiles. Les principaux résultats de ces travaux sont présentés dans l'allocution ayant pour titre « La diffusion de la terminologie française dans les grandes entreprises et dans l'Administration publique : l'expérience du Québec ».

Enfin, le Service de la recherche et des ressources documentaires a assuré la production de deux numéros de la revue *Terminogramme* au cours de l'exercice. Le premier, intitulé « La norme du français au Québec : perspectives pédagogiques », propose divers points de vue, aussi bien de spécialistes que de la population en général, sur les enjeux sous-jacents à une norme du français au Québec, de même que sur les répercussions de celle-ci sur la qualité de l'enseignement, et aborde les perspectives pédagogiques à plus ou moins court terme. Quant au deuxième, « Espaces urbains et coexistence des langues », il devrait permettre de faire avancer la réflexion sur la coexistence des langues dans les différents espaces urbains, surtout dans le contexte de la restructuration du secteur municipal en cours au Québec.

B. Gestion des ressources documentaires

Pour augmenter son efficacité et son efficience (objectif stratégique 7) dans le domaine de la francisation des entreprises et de l'Administration, l'Office dispose de deux bibliothèques qui assurent le soutien documentaire à son personnel, aux entreprises, aux terminologues, aux traducteurs et traductrices ainsi qu'au grand public.

Au cours de l'exercice 1999-2000, 12 878 usagers et usagères ont fait appel à leurs services. La très grande majorité (90 %) étaient de l'Office même, principalement des terminologues et des conseillers en francisation. Quant aux usagers de l'extérieur, 62 % ont fréquenté la bibliothèque de Montréal, le tiers d'entre eux venant des entreprises et le cinquième étant des pigistes.

Pour répondre aux besoins de ses usagers et usagères, l'Office a acquis 648 documents terminologiques ou paraterminologiques et s'est abonné ou réabonné à 133 périodiques, dont un grand nombre traitent des technologies de l'information. On a aussi mis l'accent sur l'enrichissement des collections de documents électroniques (ex. : *Petit Larousse 2000*, *Dictionnaire encyclopédique Hachette*, *Encyclopædia Universalis*, etc.). Les activités les plus courantes des bibliothèques se résument de la manière suivante :

Bibliothèques			
Activités	Montréal (Nbre)	Québec (Nbre)	Total (Nbre)
Prêt de documents	3055	5532	8587
Prêt entre bibliothèques	1559	1036	2595
Référence	1053	1277	2330

En outre, le personnel des bibliothèques a initié plusieurs usagers et usagères à la consultation des documents électroniques (ex. Internet, cédéroms et autres banques de données termino-linguistiques), a compilé 136 bibliographies et a répondu à quelque 440 demandes de renseignements sur les publications de l'organisme.

C. Gestion documentaire

Pour augmenter son efficacité et son efficience, l'Office a aussi consacré des efforts importants à l'adaptation de la gestion documentaire à ses besoins actuels et futurs. On a, entre autres, simplifié le plan de classification en vigueur, notamment les sections relatives aux activités de gestion, et adapté le calendrier de conservation. Les travaux des unités documentaires concernées ont permis de valider ces modifications avant leur introduction dans la version finale du plan qui sera soumis à l'approbation des Archives nationales.

V.- Soutien administratif, technique et juridique aux membres de l'Office et conseil juridique aux directions de l'Office, à la Commission de toponymie et à la Commission de protection de la langue française

A. Soutien administratif et technique

L'Office de la langue française est composé de sept membres (voir à la page 11 du présent rapport) nommés par le gouvernement pour une durée maximale de cinq ans. Seule la présidente exerce ses fonctions à temps plein et reçoit une rémunération.

En décembre 1999, le gouvernement a nommé un nouveau membre, M. Gilles Dulude, comblant ainsi le poste qui était vacant depuis la fin de l'exercice 1997-1998. Au cours de l'exercice 1999-2000, les membres ont tenu 15 réunions dans le cadre du mandat de l'Office et se sont dotés d'un code d'éthique et de déontologie.

B. Conseil juridique

Les conseillers juridiques de l'Office ont notamment la responsabilité de donner à la direction et au personnel de l'organisme des avis relatifs à des questions juridiques générales et à l'interprétation de la Charte de la langue française. Ils assurent un soutien de même nature auprès de la Commission de toponymie et de la Commission de la langue française (CPLF). Ils participent ainsi régulièrement à des séances de travail avec la direction de la CPLF afin de convenir d'une interprétation commune de la Charte par les deux organismes, particulièrement en ce qui a trait aux plaintes reçues à la Commission et transmises à l'Office en vertu de l'article 170[1].

C. Décisions de l'Office sur la langue du travail

Il appartient à l'Office de traiter les plaintes inscrites en vertu de l'article 46 de la Charte de la langue française, qui interdit à un employeur, qu'il soit du secteur public ou du secteur privé, d'exiger la connaissance d'une langue autre que le français pour l'accès à un emploi ou à un poste, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite la connaissance de cette autre langue. Ces dossiers, ne pouvant être délégués en raison de la nature de la décision à rendre, font l'objet d'audiences réunissant au moins trois des sept membres de l'Office, audiences au cours desquelles l'employeur est tenu de faire la preuve que son exigence linguistique est justifiée. Les membres de l'Office rendent ensuite une décision motivée.

Au début de l'exercice 1999-2000, 31 dossiers étaient en attente de traitement, et au cours de l'exercice, cinq nouveaux dossiers ont été inscrits, ce qui portait le total à 36. De ce nombre, deux ont fait l'objet d'un désistement par le plaignant ou par la partie syndicale, et un dossier a été classé sans suite. Les membres de l'Office ont tenu 11 jours d'audience, et ils ont rendu trois décisions dont l'une portait sur deux dossiers. La première a été rendue le 17 septembre 1999 et concernait la Ville de Montréal (dossier n° 46-286) : l'Office a refusé l'exigence de l'anglais comme condition d'accès à un poste de régisseur au jardin botanique. La deuxième a été rendue le 12 novembre 1999 et concernait le CLSC des Faubourgs (dossier n° 46-276) : l'Office a refusé l'exigence du bilinguisme comme condition d'accès à un poste de travailleuse sociale à l'accueil. La troisième, rendue le 3 mars 2000, concernait les Centres jeunesse de Montréal (dossier n° 46-297-302) : l'Office a rejeté l'exigence de l'employeur, qui souhaitait im-

1. Cet article vise les entreprises qui doivent appliquer un programme de francisation, donc essentiellement celles qui emploient au moins 50 personnes.

poser la connaissance de l'anglais comme condition d'accès à trois postes d'agents de relations humaines chargés de l'accueil au service de médiation familiale et d'expertise du palais de justice de Montréal. Au 31 mars 2000, il restait 29 dossiers en attente.

Par ailleurs, il faut noter que l'Hôpital chinois de Montréal a obtenu le 18 novembre 1999, par voie de révision judiciaire devant la Cour supérieure, un arrêt par lequel le juge Irving Halperin annule la décision rendue par l'Office le 19 juin 1998 (dossier n° 46-290), et statue du même coup que les conditions de nomination et de rémunération des membres de l'Office exerçant des pouvoirs de nature quasi judiciaire ne répondent pas aux normes d'impartialité et d'indépendance reconnues par les tribunaux supérieurs. Cet arrêt du juge Halperin, qui n'a pas été porté en appel, pourrait donc remettre en cause le fonctionnement même de l'Office lorsqu'il rend des décisions en vertu de l'article 46 de la Charte de la langue française. En conséquence, l'Office doit maintenant réévaluer la situation et examiner les options qui s'offrent à lui.

Le texte des décisions les plus récentes de l'Office sur la langue du travail est accessible dans son site Web à l'adresse suivante : *www.olf.gouv.qc.ca*.

VI.- Évaluation de la connaissance du français

A. Examen de français

L'Office de la langue française a le mandat d'administrer l'examen de français que doivent passer les futurs membres des 44 ordres professionnels du Québec pour obtenir le permis d'y exercer leur profession. Selon l'article 35 de la Charte de la langue française, les membres des ordres professionnels doivent faire la preuve qu'ils ont de la langue officielle une connaissance appropriée à l'exercice de leur profession. Ils sont tenus de réussir l'examen de français de l'Office s'ils sont dans l'impossibilité de fournir la preuve exigée par la Charte, qui prévoit trois possibilités :

- avoir suivi, à temps plein, au moins trois années d'enseignement de niveau secondaire ou postsecondaire en français;
- avoir réussi les examens de français langue maternelle de la quatrième ou de la cinquième année du cours secondaire;
- avoir obtenu au Québec un certificat d'études secondaires, depuis l'année scolaire 1985-1986.

Le Règlement sur la délivrance d'attestations de connaissance de la langue officielle en vue de l'admission aux ordres professionnels et sur certains équivalents à ces attestations, adopté en vertu de la Charte de la langue française, fixe les modalités d'administration de l'examen de français.

Au cours de l'exercice, la Division de l'évaluation de la connaissance du français (deux professionnels, une fonctionnaire et un poste à mi-temps), a tenu 130 séances d'examen auxquelles se sont présentées 742 personnes. De ce nombre, 48,4 % ont réussi l'examen et, donc, obtenu leur permis d'exercer de l'ordre professionnel concerné.

Depuis 1996-1997, on constate une légère décroissance du nombre de candidats et candidates à l'examen de l'Office. Cette décroissance est la conséquence de l'exemption accordée à toutes les personnes qui ont obtenu leur diplôme d'études secondaires au Québec depuis 1986 et qui sont ainsi réputées avoir une connaissance du français suffisante pour exercer leur profession, même si elles n'ont pas été soumises à l'examen de l'Office.

La division évalue aussi les connaissances linguistiques des personnes que prévoient embaucher les ministères ou les organismes de l'Administration québécoise ou qui pourraient y être mutées ou promues suivant les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte. Elle a ainsi tenu 21 séances d'examen à l'intention de 42 personnes, dont 47,6 % ont réussi.

Les ministères ou organismes de l'Administration peuvent, s'ils le préfèrent, établir leurs propres tests de français, lesquels doivent cependant être approuvés par l'Office de la langue française. La Division de l'évaluation de la connaissance du français, qui a la responsabilité de vérifier la valeur de ces tests, a tenu plusieurs séances de travail avec leurs concepteurs.

En outre, conformément à une entente entre l'Office, d'une part, et, d'autre part, la Société de l'assurance automobile du Québec ainsi que le Bureau du taxi de la Communauté urbaine de Montréal, c'est la Division de l'évaluation de la connaissance du français de l'Office qui administre l'examen de français aux chauffeurs que lui adresse le Bureau du taxi. À ce titre, les trois personnes qui ont subi l'examen en 1999-2000 l'ont réussi. Ce nombre peu élevé tient au fait que le Bureau du taxi ne fait évaluer par l'Office que les chauffeurs qui n'ont pas voulu passer, en français, les examens de l'École du taxi.

Au total, la division a tenu 145 séances d'examen de français, soit une moyenne de près de quatre séances par semaine ouvrable.

De plus, cette division oriente les candidats et les conseille sur les cours de français offerts par divers établissements d'enseignement du Québec. Elle reçoit les personnes qui ont échoué à leur examen et qui désirent des explications sur leurs erreurs ou leurs insuffisances de façon qu'elles se préparent mieux au prochain examen et atteignent le plus rapidement possible la maîtrise du français qui leur permettra de

devenir membres permanents de leur ordre professionnel, de satisfaire aux exigences de la Charte et, ainsi, de faire en sorte que les droits linguistiques de leurs clients ou de leurs patients soient respectés. Au cours de l'année, 226 personnes ont profité de ce service gratuit.

B. Permis temporaires et permis restrictifs

Les personnes qui ont obtenu à l'extérieur du Québec le diplôme les rendant aptes à pratiquer leur profession peuvent obtenir des ordres professionnels un permis temporaire pour une période d'un an même si elles ne connaissent pas suffisamment le français pour satisfaire aux exigences de la Charte (article 37). Ce premier permis est délivré par l'ordre, le cas échéant, sans autorisation préalable de l'Office. C'est toutefois ce dernier, conformément à l'article 38 de la Charte, qui a le mandat d'autoriser les ordres professionnels à renouveler les permis temporaires.

Ces permis ne sont renouvelables que trois fois et, chaque fois, l'Office doit évaluer si l'intérêt public le justifie, car pendant toute la période où une personne est titulaire d'un permis temporaire, soit au total pour une période de quatre ans, elle ne répond pas aux exigences de connaissance du français que la Charte impose aux membres permanents des ordres. La division a étudié 29 demandes de renouvellement qu'elle a soumises aux membres de l'Office; ces derniers ont autorisé le renouvellement de tous les permis visés, à l'exception de celui d'un ingénieur.

Voici la répartition des demandes par ordre professionnel :

— Ordre professionnel des médecins du Québec : 11

— Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec : 8

— Ordre professionnel des ingénieurs du Québec : 4

— Ordre professionnel des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec : 2

— Ordre professionnel des chimistes du Québec : 2

— Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec : 2

L'Office a également autorisé l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec à délivrer un permis restrictif à une infirmière.

C. Refonte de l'examen

Les deux professionnels de cette division ont poursuivi les travaux relatifs à la refonte de l'examen de français qu'ils avaient recommandée.

Rappelons que l'examen de français de l'Office doit évaluer si les membres des ordres professionnels ont une connaissance du français appropriée à l'exercice de leur profession. Il doit donc tenir compte du niveau de formation des candidats (secondaire, collégial ou universitaire), ainsi que du domaine d'activité professionnelle (santé, sciences sociales, génie, droit, techniques diverses, etc.), soit une quinzaine de groupes de professions demandant un examen différent. En outre, il a fallu prévoir plusieurs versions équivalentes pour chacune des parties de l'examen. Au total, le nouvel examen de français se présente en plus d'une soixantaine de versions comprenant chacune quatre parties : compréhension de l'écrit et de l'oral, expression écrite et orale.

Pour l'expression écrite, le nouvel examen de français comporte l'accomplissement de tâches authentiques qui permettent l'évaluation la mieux adaptée aux tests de certification. Il a été conçu en cinq versions différentes pour chacun des niveaux de formation : secondaire, collégial ou universitaire, *soit 15 versions différentes de tests d'expression écrite.*

Pour la compréhension de l'écrit, partie de l'examen de type objectif, les tests ont été conçus en trois versions différentes pour chacun des groupes d'ordres professionnels, *soit 45 versions différentes de tests de compréhension de l'écrit* :

— 3 versions pour le groupe de niveau secondaire;

— 3 versions pour 4 groupes de niveau collégial;

— 3 versions pour 11 groupes de niveau universitaire.

Les nouveaux tests ont été préparés avec la collaboration de spécialistes en docimologie et en didactique des langues des différentes universités du Québec, en fonction des besoins précisés par les ordres professionnels sous la supervision du comité d'examen prévu par règlement.

Signalons que la préparation du nouvel examen a entraîné une restructuration totale du système informatique nécessaire à la conservation des données et à l'automatisation de certaines opérations cycliques. Le système permettra ainsi de valider en permanence les questions de l'examen. La Division de l'évaluation de la connaissance du français a pu compter sur la collaboration du Service de l'informatique de l'Office pour créer le nouveau système et pour faire archiver les anciens tests de français sur cédérom.

D. Autres activités

À quatre reprises, la division a présenté l'examen de français de l'Office aux immigrants inscrits aux cours donnés par les Centres d'orientation et de formation des immigrants (COFI).

Enfin, la division participe aux travaux du Groupe de travail interministériel sur le cadre commun pour l'intégration linguistique des adultes non francophones, dont le mandat est d'établir des normes d'évaluation communes aux commissions scolaires, aux cégeps et aux universités pour que les immigrants soient évalués de la même façon, quel que soit le type d'établissement où ils auront fait leurs études. Le groupe, présidé par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, compte aussi des représentants du ministère de l'Éducation et de l'Université du Québec à Montréal.

VII.- Coopération internationale

L'Office participe aux travaux de divers organismes internationaux et il gère les principales ententes de coopération (missions et stages) dans le domaine linguistique et terminologique, de même que dans le domaine du traitement informatique des langues.

A. Coopération bilatérale et multilatérale

En ce qui concerne le rayonnement sur le plan international, le dossier de la coopération bilatérale et multilatérale est certainement le plus important. L'action de l'Office dans ce dossier vise à développer des liens avec des partenaires internationaux importants et s'articule, pour la période 1998-2001, autour des deux orientations suivantes qui s'inscrivent dans l'axe de la promotion et du développement du français :

1) faire la promotion, au Québec et à l'étranger, de la politique linguistique du Québec et de son expertise en aménagement linguistique et en terminologie;

2) soutenir le développement du français, et plus particulièrement du français scientifique et technique, ainsi que promouvoir son utilisation dans les nouvelles technologies de l'information et les industries de la langue, plus particulièrement sur les autoroutes de l'information.

Au cours de l'année 1999-2000, les principales actions de coopération de l'Office, qui visaient de nombreux objectifs liés à la mission de l'organisme, découlaient de ces deux grandes orientations. Qu'elles aient donné lieu à des missions à l'étranger ou à des échanges suivis, par voie électronique ou autrement, les actions internationales de l'Office en 1999-2000 ont eu comme partenaires principaux la Francophonie institutionnelle (tous les pays membres du Rint et du Riofil[1]) et, au plan bilatéral, la France, la Belgique francophone, la Catalogne et la Chine.

Ainsi, des missions et des activités de coopération ont été réalisées dans les domaines de la terminologie (instrumentation en terminologie), de la politique linguistique et de l'aménagement linguistique. L'Office a participé à plusieurs colloques et conférences à l'étranger, notamment sur la politique linguistique, à Barcelone et à Port-au-Prince, sur la terminologie (colloque « Terminologie et intelligence artificielle », à Nantes, et « Conférence sur une infrastructure terminologique en Europe », à Paris) et le français au Québec (série de conférences pour l'Association française d'études canadiennes). Il a aussi été représenté à une réunion conjointe du Rint et du Riofil. La Direction des langues et de l'écrit de l'Agence intergouvernementale de la francophonie (AIF) a, de son côté, fait appel à l'Office pour la mise sur pied de deux nouveaux réseaux : le Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal), qui résulte du rapprochement structurel du Rint et du Riofil et dont l'Office assure le secrétariat général, et le Réseau international du français moderne (Rifram), créé en décembre 1999 lors d'une réunion à laquelle l'Office participait. À titre de secrétaires généraux du Rint et du Riofil, la présidente et le chef du Service de la BTQ et des consultations ont de plus participé à l'AIF, en mai 1999, à une réunion d'experts sur la politique des langues dans l'espace francophone, qui a mené à la création du Conseil international francophone des langues (Cifla).

Au plan des relations institutionnelles, la présidente de l'Office a participé en décembre 1999, à Paris, à la rencontre annuelle des Conseils et organismes de la langue de France, de Suisse, de la Communauté française de Belgique et du Québec. Une entente de coopération a été conclue entre l'Office de la langue française et la Régie du traitement informatique des langues et des écritures de la République populaire de Chine, opérateur de la Commission d'État de la langue et de l'écriture, à l'occasion d'une mission en Chine à laquelle ont participé l'Office et le Secrétariat à la politique linguistique. Dans le cadre de cette entente, qui porte sur l'aménagement linguistique en général et plus particulièrement sur la recherche terminologique, l'Office s'attachera d'abord, en collaboration avec ses partenaires chinois, au développement et à la diffusion par Internet d'une banque de ressources terminologiques, linguistiques et documentaires multilingues.

En ce qui a trait à la promotion du français, l'Office a poursuivi sa collaboration avec ses partenaires de l'entente quadripartite adoptée en 1997, soit la France, la Suisse romande et la Communauté française de Belgique (CFB), dans le cadre de la Semaine du français et de la francophonie, qui s'est tenue du 18 au 26 mars. Comme par les années passées, les parte-

1. Réseau international de néologie et de terminologie (Rint) et Réseau international des observatoires francophones de l'inforoute et du traitement informatique des langues (Riofil)

naires se sont tenus informés de leurs activités respectives, dont certaines étaient proposées à tous les francophones. Par exemple, pour la Francofête 2000, le Québec a adopté le concept français des « Dix mots pour fêter ».

Dans le domaine des technologies de l'information, l'Office a participé activement aux travaux du Groupe franco-québécois sur la normalisation et la francisation des technologies de l'information et des inforoutes (groupe Notial).

B. Réseau international francophone d'aménagement linguistique

Comme on l'a mentionné précédemment, l'exercice 1999-2000 a vu la création du Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal), né du regroupement institutionnel du Rint et du Riofil.

Outre le suivi habituel des dossiers, les actions menées au cours de l'exercice par l'Office de la langue française dans le cadre de ces deux réseaux, dont il assumait le secrétariat général, ont essentiellement visé ce rapprochement : consultation des membres des deux réseaux et de représentants de l'Agence intergouvernementale de la Francophonie, participation au Comité de programme Jeunesse, Éducation, Formation du mois de mai 1999, préparation et tenue au Maroc, en juillet 1999, d'une réunion conjointe au cours de laquelle s'est concrétisée la mise en place du Rifal, préparation du programme du réseau et de ses prévisions budgétaires, et dépôt de ces documents auprès de l'Agence.

Le Rifal est un organe de concertation, de coopération et de recherche-action francophone dans le domaine de l'aménagement linguistique, notamment l'ingénierie linguistique et le développement terminologique du français et des langues partenaires, regroupant des institutions à vocation linguistique officiellement mandatées par les gouvernements membres de l'Agence intergouvernementale de la Francophonie. Son rôle sera d'assurer :

— la concertation en matière de terminologie et de néologie, en favorisant le travail coopératif et en constituant un pôle de référence en matière de méthodologie et de terminotique;

— la promotion et le soutien du traitement informatique du français et des langues partenaires en favorisant l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication et des inforoutes;

— le développement de la production de contenus en français sur les inforoutes et l'utilisation du français dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication, dans un contexte de multilinguisme incluant les langues partenaires;

— la collecte et la diffusion de l'information sur la terminologie, la néologie et le traitement informatique des langues.

Annexe I
Entreprises et organismes qui ont reçu une aide financière de l'Office

Exercice 1999-2000

1. Union des employés et employées de service, section locale 800 (FTQ)
2. Centrale des syndicats démocratiques (CSD)
3. Amitié chinoise de Montréal
4. Institut des communications graphiques du Québec
5. Laboratoire de matériaux de Québec (1987) inc.
6. Systèmes informatiques Jovaco inc.
7. A. Paul Demers & fils inc.

Exercice 2000-2001

1. Tam 2000 inc.
2. Institut des communications graphiques du Québec
3. Infocybe inc.
4. Union nationale des poseurs de systèmes intérieurs et revêtements souples et travailleurs d'usine
5. Les services Triad inc.

Annexe II
Principales réalisations des centrales syndicales en 1999-2000

Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

— Relance des membres des comités de francisation d'une cinquantaine d'entreprises, avec lesquels on a fait un bilan de la francisation, avec une attention particulière à la langue des technologies de l'information et aux milieux de travail où de nombreux travailleurs n'ont pas une connaissance fonctionnelle du français. Ces derniers ont été dirigés vers le MRCI. On a cherché à harmoniser ces actions de francisation avec celles menées par l'Office.

— Publication des bulletins du Service de la francisation (*Travailler en français*, 12 pages, une parution à 6000 exemplaires; *Travailler avec les mots*, deux parutions à 1000 exemplaires; matériel promotionnel : affichettes, signets, attache-feuilles, napperons et plaquettes magnétiques; matériel promotionnel sous forme d'autocollants adapté aux secteurs des garages et de l'électricité).

— Animation et coordination des travaux de deux tables sectorielles pour faire avancer la francisation des entreprises touchées : aérospatiale (quatre rencontres) et garages (deux rencontres).

— Tenue de cinq séances d'information (une vingtaine de personnes par séance) à l'intention des nouveaux membres des comités de francisation.

— Tenue de deux journées d'information sur le jumelage interculturel.

— Collaboration avec le MRCI pour l'organisation de cours de français en milieu de travail.

— Organisation d'une journée de réflexion, le 17 mars 2000, à l'intention des membres de la FTQ qui font partie des comités de francisation. Une centaine de personnes y ont discuté des sujets suivants : la francisation des travailleurs immigrants, la francisation des technologies de l'information et les services de l'Office de la langue française dans un contexte de réductions budgétaires.

Confédération des syndicats nationaux (CSN)

— Organisation d'une rencontre de membres de la CSN qui font partie de comités de francisation pour déterminer dans quelle mesure les comités sont actifs, envisager la création éventuelle d'un réseau d'échange entre les membres des divers syndicats et évaluer la pertinence de développer des outils destinés aux membres des comités.

— Francisation des technologies de l'information : la centrale a concentré ses efforts dans le secteur des technologies médicales. On a recueilli des données qui permettront de développer un plan d'action pour affirmer davantage la place du français dans ce secteur où la présence de l'anglais s'accroît constamment.

— Publication d'une chronique linguistique dans le journal de la centrale (23 300 exemplaires) qui a paru à 18 reprises. Les chroniques sont également reproduites dans le site Internet de la centrale.

— Deux parutions de la revue *La force des mots* (16 pages, 23 300 exemplaires), entièrement consacrée à la promotion du français langue commune et langue du travail. Le contenu de la revue est maintenant disponible dans le site Internet de la centrale et de multiples liens donnent accès à des outils linguistiques très variés : il s'agit d'une réalisation importante de la centrale qui vient appuyer ses autres actions de francisation.

— Collaboration avec le MRCI pour l'organisation de cours de français en milieu de travail. En 1999-2000, des cours se sont donnés dans deux hôtels de la région de Montréal et deux autres établissements ont fait l'objet d'interventions qui ont permis de planifier des cours pour le printemps 2000.

Centrale des syndicats démocratiques (CSD)

— Pour la francisation des technologies de l'information, la CSD a fait un sondage auprès d'une soixantaine de syndicats pour mieux connaître les répercussions sur le plan linguistique de l'implantation des technologies de l'information. On a amorcé la préparation d'un outil syndical de sensibilisation et d'intervention pour favoriser le français dans ces technologies et garantir le droit de travailler en français. On diffusera un répertoire de produits informatiques en français de même qu'un inventaire terminologique pour ce domaine.

— Des capsules linguistiques destinées à des publics cibles ont paru dans les publications de la centrale : *La nouvelle construction* (15 000 exemplaires),

La transmission (3000 exemplaires), *Le fureteur* (5000 exemplaires), *La Base* (45 000 exemplaires).

— L'agenda de la centrale comportait chaque mois un concours linguistique à partir de la terminologie des relations de travail. La compilation des résultats a permis à la centrale de constater que la majorité des participants maîtrisent mal la terminologie française de leur champ d'activité, d'où la nécessité de poursuivre les efforts de diffusion par des moyens appropriés.

Annexe III
Mérites du français 2000
remis par l'Office de la langue française

Le français au travail

Catégorie *Entreprises*

Mérites

- General Motors du Canada ltée et EDS Systemhouse Informatique
- A. Lassonde inc.

Mention spéciale

- Messier-Dowty inc.

Catégorie *Administration*

Mérite

- Direction des communications du ministère de la Sécurité publique

Mention spéciale

- Hydro-Québec

Catégorie *Syndicats et associations de travailleurs et travailleuses*

Mérite

- Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP), section locale 499

Le français dans les technologies de l'information

Catégorie *Produit ou service informatique*

Mérites

- Delphes technologies International (pour le logiciel Diomorfo)
- ASP (pour le logiciel Cogiscreen)

Mentions spéciales

- Druide informatique (pour le logiciel Antidote 2000)
- Logiciels Machina Sapiens (pour le logiciel Correcteur 101 pour Linux)

Catégorie *Site Internet*

Mérites

- Fondation Paul-Gérin-Lajoie (pour le site dictee.pgl.sympatico.ca/, version 1999)
- Société Radio-Canada (pour le site www.francomania.ca)

Mentions spéciales

- Micro-Accès inc. (pour le site www.petitmonde.qc.ca/éveil)
- Québec Info Musique inc. (pour le site www.qim.com)

Le français dans le commerce

Mérites

- Nike Canada ltée
- Festival international de jazz de Montréal

Prix Camille-Laurin

(Mérite de la langue française)

- Monsieur Jean-Marc Léger

ANNEXE IV
Prix Jacques-Bouchard 2000
Le français dans la publicité

Catégorie *Français à la radio*

- Marketel (pour la publicité du Cosmodôme de Laval)

Catégorie *Français écrit*

- Cossette Communication-Marketing (pour la publicité de Molson Export)

Catégorie *Français à la télévision*

Ex æquo

- Saint-Jacques, Vallée, Young & Rubicam (pour la publicité du Club des petits-déjeuners du Québec)
- Cossette Communication-Marketing (pour la publicité du journal *Le Soleil*)

Catégorie *Slogan*

- Commando Création (pour la publicité du Salon des métiers d'art de Montréal)

Membres du jury

M[mes] Marie-France Bazzo, Lili Côté et Réjane Gauthier, MM. Normand Grenier, Richard Leclerc, Luc Mérineau et Gilles-Louis Racine